Portrait
Dialogue

# Manual de Instruções do Visual Dialogue

Versão 6.0 SP1

Pitney Bowes
Software

© 2013 Pitney Bowes Software Inc. Todos os direitos reservados.

Esse documento pode conter informações confidenciais ou protegidas por direitos autorais pertencentes à Pitney Bowes Inc. e/ou a seus subsidiários e suas empresas associadas.

Portrait Software, o logotipo Portrait Software, Portrait e a marca Portrait Software's Portrait são marcas comerciais da Portrait Software International Limited e não podem ser usadas nem exploradas de forma alguma sem prévia autorização expressa por escrito da Portrait Software International Limited.

**Reconhecimento de marcas comerciais**

Outros nomes do produto, nomes, marcas, logotipos e símbolos da empresa referenciados aqui podem ser marcas comerciais ou marcas comerciais registradas de seus proprietários registrados.

**Suporte Portrait Software**

Se precisar de ajuda com algo que não se encontre nesses documentos, visite a Base de Conhecimentos em nosso site da Web. **http://support.portraitsoftware.com** e siga os links para seu produto.

Também é possível baixar outros documentos da Portrait Software a partir desse site. Se não tiver um nome de usuário e senha - ou se os esqueceu - contate-nos através de um dos canais abaixo.

Se tiver algum problema com o uso, a instalação ou os documentos desse produto, contate-nos usando um dos seguintes métodos:

**E-mail:** support@portraitsoftware.com

**Telefone**

- EUA/Canadá 1-800-335-3860 (número gratuito)
- Resto do mundo +44 800 840 0001

Quando estiver reportando um problema, ajuda se nos disser:

- O nome do aplicativo de software
- As circunstâncias em que o problema apareceu
- Que mensagens de erro você viu (se tiver visto alguma)
- A versão do software que você estava usando

**Pitney Bowes Software Inc.**

January 02, 2014

# Sumário

**Capítulo 1: Introdução....9**
**Objetivo....10**
**Público-alvo....10**
**Documentação relacionada....10**

**Capítulo 2: Visão geral do produto....11**
**Sobre o Visual Dialogue....12**
**Principais funcionalidades....12**

**Capítulo 3: GUI do Visual Dialogue....13**
**A janela principal do aplicativo....14**
**Faixas....14**
Guias de faixa....14
A guia Arquivo....14
A guia Página inicial....15
A guia Criar....17
A guia Visualizar....17
A guia Web....17
**Pastas....18**
Sobre as pastas no Visual Dialogue....18
O Explorador....18
**Navegadores....18**
Os principais navegadores de componentes....18
A janela Selecionar coluna....19
**Opções do Visual Dialogue....19**
**A janela Monitor de tarefa de segundo plano....23**
**Dependências de navegação....23**

**Capítulo 4: Diálogos.....25**
**O que é um diálogo?.....26**
**Criação de caixa de diálogo.....27**
**Designer de diálogo.....27**
Sobre o Designer de diálogo.....27
Vista de design.....28
Vista Executar.....53
Vista Script.....62
A guia Opções.....63
Propriedades de um diálogo.....64
Projetos de Telemarketing.....65
**Navegar em diálogos.....70**
**Segurança do diálogo.....71**
**Modelos de diálogo.....72**
O que é um modelo de diálogo?.....72
Criar um novo modelo de diálogo.....72
O Designer de modelos de diálogo.....72
Configuração guiada.....73
Propriedades de modelos de diálogo.....76
Guias de faixa do modelo de diálogo.....78

**Capítulo 5: Seleções.....79**
**Sobre seleções.....80**
**Seleções em diálogos.....80**
**Seleções no Customer View.....81**
**Designer de seleção.....81**
Sobre o Selection Designer.....81
Criação de seleção.....82
Acrescentar um critério.....83
Visualizar uma seleção.....84
Adicionar mais critérios.....84
Critérios de agrupamento.....85
A caixa de ferramentas no Designer de seleção.....86
Critérios de grupo.....86
Tipos de critérios especiais.....87
Trabalhar em modo Expressão.....91
Trabalho com o modo SQL.....92

Trabalhar com contexto....93
**Procurar seleções....95**

**Capítulo 6: Mensagens....97**
**Sobre as mensagens....98**
**Tipos de documentos....98**
**Navegar em modelos de mensagem....99**
**Gerenciador de mensagens....99**
**Teste de envio de mensagens....101**
**Excluir dados de rastreamento....102**
**Modelos principais....102**
Sobre os modelos principais....102
Propriedades de modelos principais....103
Designer de modelos principais – Designer de mensagem....104
**Modelos de mensagem....115**
Criação de modelo de mensagem....115
Modelos em HTML e módulos web....115
Designer do modelo da mensagem....116

**Capítulo 7: Questionários....147**
**Sobre Questionários....148**
**Como são usados os Questionários....148**
**Criação de Questionários....149**
**Designer de questionário....150**
Sobre o Designer de questionário....150
Vista Perguntas....150
Vista Layout no Designer de questionário....159
Uso de etiquetas de mesclagem....170
Propriedades do Questionário....173
Testar um Questionário....174
**Construir a URL de um Questionário....175**
**Rastreamento de respostas....176**
**Navegação em Questionários....177**
**Executar o relatório de Questionário....177**
**Exportação dos dados de resposta....178**
**Excluir dados de resposta....178**
**Estilos de Questionário....179**
**Script Object Model....179**

Visão geral do Script Object Model....179
Objetos, métodos e propriedades globais....181
O objeto de Question....184
O objeto de Alternative....188
O objeto de Matrix....189
O objeto de Column....191
O objeto de Row....191
O objeto de Cell....192
O objeto de Page....193
O objeto de Section....195
O objeto de Customer....196
Exemplos de execução de scripts em fluxo de Questionário....197
A API do Dialogue Server....200
**Eventos e scripts do lado do cliente....209**
Sobre eventos e scripts do lado do cliente....209
Trabalhar com scripts e eventos do lado do cliente....210
Eventos disponíveis....211
Métodos de programação global....212
Propriedades de programação global....217

**Capítulo 8: Relatórios....221**
**Sobre os relatórios....222**
**Como e porque relatórios são utilizados....222**
**Report Designer....223**
Como criar um modelo de relatório....223
Sobre o Report Designer....223
Propriedades do modelo de relatório....224
Vista Dados....225
Vista Layout no Report Designer....231
As barras de ferramentas....251
Como usar sub-relatórios....254
**Vista Visualização....254**
Sobre a vista Visualização....254
Pré-visualização do relatório....254
Impressão do relatório....255
Visualizar um relatório no Report Portal....255
**Navegação em relatórios....255**
**Segurança dos relatórios....256**

**Formatos de relatório** ..... **257**
**Report Portal** ..... **258**
**Relatório integrado** ..... **258**
Visão geral dos relatórios integrados ..... 258
Relatórios padrão ..... 259
Personalização de relatórios padronizados ..... 261
Instruções SQL de relatórios padrão ..... 262

**Capítulo 9: Organizador de tarefas** ..... **269**
**Sobre o Organizador de tarefas** ..... **270**
**Grupos de trabalho** ..... **270**
**Usuários de grupos de trabalho** ..... **271**
**Distribuição manual** ..... **272**
**Distribuição automática** ..... **273**
**Excluir grupos de trabalho e usuários** ..... **273**

**Capítulo 10: Difusões** ..... **275**
**Sobre difusões** ..... **276**

**Capítulo 11: Arquivos publicados** ..... **277**
**Sobre arquivos publicados** ..... **278**

**Capítulo 12: Objetos de Conteúdo** ..... **281**
**Sobre os Objetos de Conteúdo** ..... **282**
**Criar um novo objeto de conteúdo** ..... **283**
**Designer do objeto de conteúdo** ..... **284**
Sobre o Designer do objeto de conteúdo ..... 284
Propriedades do objeto de conteúdo ..... 284
Trabalhar com itens de contexto ..... 285
Trabalhar com regras ..... 289
Testar um objeto de conteúdo ..... 293
**Construir etiquetas de objeto de conteúdo em HTML** ..... **293**
**Usar objetos de conteúdo em um Questionário** ..... **294**
**Usar objetos de conteúdo em um e-mail** ..... **295**
**Usar os objetos de conteúdo** ..... **295**

Capítulo 13: Exportação e importação de objetos do Visual Dialogue.....297
Sobre a exportação e importação.....298
O Assistente de exportação do Visual Dialogue.....301
O assistente de importação do Visual Dialogue.....302

# Capítulo 1

# Introdução

**Nesta seção:**


- Objetivo . . . . . .10
- Público-alvo . . . . . .10
- Documentação relacionada . . . . . .10

# Objetivo

Este documento descreve como usar o Visual Dialogue para projetar e implantar estratégias e campanhas de marketing.

# Público-alvo

Este guia destina-se a analistas de marketing responsáveis pelo planejamento e implantação de campanhas de marketing.

# Documentação relacionada

| Documento | Mídia (zip/dvd) e localização |
|---|---|
| • Notas de versão do Portrait Dialogue 6.0 SP1 | • Mídia do Portrait Dialogue em: \Documentation\ |

**Dica:** Todos os documentos também estão disponíveis no site de suporte da Portrait Software: **http://support.portraitsoftware.com**

# Capítulo

# 2

# Visão geral do produto

**Nesta seção:**


- Sobre o Visual Dialogue . . . . . .12
- Principais funcionalidades . . . . . .12

# Sobre o Visual Dialogue

O Visual Dialogue faz parte do conjunto de produtos Portrait Dialogue, direcionados à gestão da relação com o cliente. O Visual Dialogue é usado por profissionais de marketing para definir, gerenciar e realizar processos estruturados de comunicação em grande escala. Ele foi projetado especificamente de acordo com os princípios do marketing personalizado.

O Visual Dialogue apresenta um ambiente de trabalho intuitivo que facilita o planejamento gráfico do processo de comunicação com o cliente e a execução de todas as etapas desse processo. Por exemplo, o Visual Dialogue pode ser usado para:

- dar as boas-vindas a novos clientes, consultá-los sobre preferências específicas de comunicação e enviar-lhes ofertas pelo meio de comunicação de sua preferência
- responder a reclamações, assegurando que todos os que reclamarem pela primeira vez recebam um telefonema e os reclamantes constantes ganhem respostas com base na lucratividade que representam
- realizar uma pesquisa de satisfação com os clientes, avaliar as respostas, classificar os clientes conforme as respostas e então entrar em contato de forma apropriada ou tomar as providências adequadas para cada grupo.

# Principais funcionalidades

O Visual Dialogue tem cinco componentes principais para implantar estratégias e campanhas de marketing:

- **Visual Dialogue Designer**: Cria e executa diálogos com o cliente.
- **Visual Selection Designer**: Cria e testa seleções usadas para diferenciar clientes.
- **Designer do modelo da mensagem**: Cria e testa modelos de mensagem usados para a comunicação com os clientes em diferentes canais.
- **Designer de questionário**: Cria e testa Questionários para obter opiniões dos clientes.
- **Report Designer**: Cria e testa relatórios para acessar dados no sistema com facilidade.

# Capítulo 3

# GUI do Visual Dialogue

**Nesta seção:**


- A janela principal do aplicativo . . . . . .14
- Faixas . . . . . .14
- Pastas . . . . . .18
- Navegadores . . . . . .18
- Opções do Visual Dialogue . . . . . .19
- A janela Monitor de tarefa de segundo plano . . . . . .23
- Dependências de navegação . . . . . .23

# A janela principal do aplicativo

Quando você abre o Visual Dialogue, a janela principal mostra a página inicial. Ela é uma das muitas janelas com as quais você trabalhará, e muitos elementos dela são encontrados em todas as janelas.

| Element | Descrição |
|---|---|
| Guias de faixa | Contém a maioria dos comandos do Visual Dialogue. Além disso, você pode usar o botão direito do mouse para abrir menus que dão acesso a funções associadas a um item específico. |
| Barra de ferramentas de acesso rápido | Contém botões que permitem executar funções comuns sem precisar passar por menus. |
| Barra do explorador | Permite acesso rápido a diferentes partes do Visual Dialogue. É possível fazer o mesmo por meio da **guia Página inicial**. |
| Área de trabalho | A área em que você trabalha com as diferentes partes do sistema. Na página inicial, contém referências a todo o trabalho recente. Clique em uma referência para abrir. |
| Barra de status | Fornece informações sobre a atividade do aplicativo. |
| Barra do cabeçalho | Mostra no que você está trabalhando. |
| Barra de guias | Permite alternar entre as janelas abertas. É possível fazer o mesmo por meio da **guia Visualizar**. |
| Caixa de ferramentas | Contém diversas ferramentas que podem ser usadas durante o trabalho. Muda conforme o trabalho que está sendo realizado. |

# Faixas

## Guias de faixa

Existem cinco guias de faixa padrão no Visual Dialogue: a guia **Arquivo** , a guia **Página inicial** , a guia **Criar** , a guia **Visualizar** e a guia **Web** .

Ao lado destas guias, guias adicionais específicas de tarefa aparecem em diversas partes do aplicativo.

## A guia Arquivo

Na guia **Arquivo**, é possível acessar os comandos a seguir:

| Opção de guia | Descrição |
|---|---|
| **Salvar** | Salva o item que está sendo usado. |
| **Salvar como...** | Salva uma cópia do item que está sendo usado. |
| **Salvar tudo** | Salva todos os itens com alterações ainda não salvas. |
| **Fechar** | Fecha o item que está sendo usado. |
| **Recente** | Abre itens utilizados recentemente. |
| **Imprimir** | Imprime o item que está sendo usado. |
| **Configurar impressora** | Configura uma impressora. |
| **Ajuda** | Exibe este arquivo de ajuda, a ajuda de referência, informação da versão e da licença. |
| **Fazer logon novamente...** | Reconecta-se ao servidor de aplicativos. Necessário quando a conexão expira. |
| **Opções...** | Permite a visualização e a alteração de diferentes **opções** no Visual Dialogue. |
| **Sair** | Fecha todas as janelas e sai do aplicativo. |

Além disso, ao trabalhar com objetos como caixas de diálogos, seleções, questionários, etc., você terá uma opção *Info* com as seguintes subopções:

| Opção de guia | Descrição |
|---|---|
| **Propriedades** | Mostra propriedades do campo selecionado. |
| **Dependências** | Abre a **janela de navegação de dependências** do item selecionado. |
| **Segurança** | Mostra a janela de configurações de segurança do item selecionado. |

## A guia Página inicial

Na guia **Página inicial**, é possível acessar os comandos a seguir:

| Opção de guia | Descrição |
|---|---|
| **Itens ativos** | Mostra uma lista de todos os itens abertos. |
| **Explorar** | Abre a janela **Explorador** ou uma janela do **navegador** de componentes principais. |
| **Cortar** | Recorta a seleção atual e a coloca na área de transferência. |
| **Copiar** | Copia a seleção atual para a área de transferência. |
| **Colar** | Insere os conteúdos da área de transferência na janela ativa. |

| Opção de guia | Descrição |
|---|---|
| **Excluir** | Exclui a seleção atual. |
| **Localizar** | Pesquisa um texto. |
| **Substituir** | Pesquisa e substitui texto. |
| **Selecionar tudo** | Seleciona tudo o que estiver dentro da janela ativa. |
| **Renomear** | Renomeia o item selecionado. |
| **Relatórios** | A opção **Relatórios** permite executar relatórios integrados em vários locais do Visual Dialogue.<br>A opção **Relatórios** só fica disponível quando a função de relatórios integrados está ativada. A configuração é feita em **Opções do Visual Dialogue**.<br>O conteúdo depende de qual relatório integrado é aplicável a um módulo/local do Visual Dialogue. Consulte **Visão geral dos relatórios integrados** e **Relatórios padrão** para obter detalhes. |

Além disso, ao trabalhar com um **navegador** de componentes principais, serão mostrados os seguintes comandos na guia:

| Opção de guia | Descrição |
|---|---|
| **Abrir** | Abre o item selecionado. |
| **Propriedades** | Mostra propriedades do campo selecionado. |
| **Segurança** | Mostra a janela de configurações de segurança do item selecionado. |
| **Dependências** | Abre a **janela de navegação de dependências** do item selecionado. |
| **Exportar** | Inicia o assistente de exportação do Visual Dialogue que permite exportar objetos criados no Visual Dialogue (diálogos, seleções, etc.) ou uma lista de conteúdo do **navegador** em uso para arquivos. |
| **Import** | Inicia o Assistente de importação do Visual Dialogue, que permite importar objetos de do Visual Dialogue de arquivos. |
| **Localizar** | Mostra ou oculta uma janela, na qual é possível buscar itens no navegador. |
| **Visualização** | Mostra ou oculta uma visualização do item selecionado na parte inferior do navegador. |

Além disso, ao trabalhar com o **Explorer**, serão mostrados os seguintes comandos na guia:

| Opção de guia | Descrição |
|---|---|
| **Nova pasta** | Cria uma nova **pasta**. |
| **Para cima** | Subir um nível na estrutura de pasta. |

| Opção de guia | Descrição |
|---|---|
| **Voltar** | Voltar atrás na estrutura de pasta. |
| **Encaminhar** | Avançar na estrutura de pasta. |

## A guia Criar

Cria novos **diálogos** ou **modelos de diálogo**, **seleções**, **modelos de mensagem** ou **modelos principais**, **questionários**, **modelos de relatório**, **difusões**, **estilos de questionário**, **arquivos publicados** e **objetos de conteúdo**.

## A guia Visualizar

Na guia **Visualizar** é possível acessar os comandos a seguir:

| Opção de guia | Descrição |
|---|---|
| **Selecionar colunas** | Escolhe as **colunas** a serem visualizadas nos **navegadores**. |
| **Atualizar** | Substitui os dados da janela ativa pelos novos dados encontrados no servidor. |
| **Barra do explorador** | Oculta ou mostra a **Barra do explorador**. |
| **Caixa de ferramentas** | Oculta ou mostra a **caixa de ferramentas**. |
| **Barra do cabeçalho** | Oculta ou mostra a **barra de cabeçalho**. |
| **Barra de guias** | Oculta ou mostra a **barra de guias**. |
| **Barra de status** | Oculta ou mostra a **barra de status**. |
| **Janela anterior** | Move o focus para a janela anterior na lista de janelas abertas. |
| **Janelas seguintes** | Move o focus para a janela seguinte na lista de janelas abertas. |
| **Subexibição anterior** | Volta para a guia anterior na janela ativa. |
| **Subexibição seguinte** | Avança para a guia posterior na janela ativa. |
| **Alterar idioma** | Seleciona outro idioma a usar na interface do usuário. Para que as alterações tenham efeito, o aplicativo deve ser reiniciado. |

## A guia Web

A partir da **guia Web**, você pode abrir os aplicativos web Customer View, Telemarketing, Report Portal e Designer de mensagem. Em todos os casos, você será automaticamente logado com seu usuário do Visual Dialogue.

# Pastas

## Sobre as pastas no Visual Dialogue

O Visual Dialogue possui uma estrutura de pasta que funciona de forma muito similar à estrutura de pasta do Windows. Todos os objetos do Visual Dialogue podem ser contidos em pastas; e em si as pastas podem conter subpastas.

Você pode utilizar pastas para organizar seu trabalho da forma que quiser. Por exemplo, você pode criar uma pasta para cada usuário do sistema, ou você pode criar uma pasta para cada diálogo, na qual você mantém o diálogo e todos os objetos que este utiliza, possivelmente em subpastas. Claro, os dois métodos podem ser combinados.

## O Explorador

O Explorador exibe a estrutura hierárquica de objetos e pastas no sistema.

É possível usar o Explorador para organizar pastas e objetos, arrastando até o modo de visualização em árvore ou cortando e colando. Também é possível criar ou excluir objetos, editar objetos existentes, exibir propriedades e realizar outras ações em conexão com objetos.

# Navegadores

## Os principais navegadores de componentes

Todos os principais componentes exibem uma janela de navegador com uma grade como sua primeira janela. É possível abrir um item no navegador clicando duas vezes nele. É possível organizar os itens clicando em um cabeçalho de coluna.

Ao clicar com o botão direito em um item, um novo menu é exibido. Estes são os comandos que podem ser acessados a partir deste menu:

| Opção do menu | Descrição |
|---|---|
| **Novo...** | Cria um item. |
| **Abrir** | Abre o item selecionado. |
| **Excluir** | Exclui o item selecionado. |
| **Propriedades** | Mostra propriedades do campo selecionado. |
| **Segurança...** | Mostra a janela de configurações de segurança do item selecionado (apenas para alguns tipos) |

| Opção do menu | Descrição |
|---|---|
| **Procurar dependências** | Abre a janela de navegação de dependências do item selecionado (apenas para alguns tipos). |
| **Relatórios** | Mostra os **relatórios integrados** do item selecionado. |
| **Exportar...** | Inicia o **Assistente de exportação do Visual Dialogue**, que exporta como arquivos objetos criados no Visual Dialogue (diálogos, seleções etc). |
| **Importar...** | Inicia o **Assistente de importação do Visual Dialogue**, que permite importar objetos de do Visual Dialogue de arquivos. |
| **Selecionar colunas...** | Abre a **janela Selecionar colunas** para selecionar as colunas que quer ver e a respectiva ordem. |

### A janela Selecionar coluna

Na janela **Selecionar colunas**, é possível escolher quais colunas serão exibidas e em que ordem.

Ver colunas selecionadas

Ver todas as colunas

Ocultar colunas selecionadas

Ocultar todas as colunas

Mover colunas selecionadas para cima na ordem de visualização

Mover colunas selecionadas para baixo na ordem de visualização

# Opções do Visual Dialogue

Na **guia Arquivo**, você pode abrir a janela **Opções**. Nela é possível alterar várias opções que mudam a aparência e o comportamento do Visual Dialogue.

#### A guia Geral

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Mostrar trabalho recente** | Se esta caixa estiver marcada, os itens recentes na **guia Arquivo** serão exibidos na primeira página quando a aplicação for iniciada. |
| **Mostrar explorador** | Se esta opção estiver marcada, o Explorador será exibido como a página inicial quando a aplicação for aberta. |

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Mostrar instância e servidor no título da aplicação** | Se esta opção estiver marcada, a instância e o nome do servidor no qual tem sessão iniciada serão mostrados no título da janela principal do Visual Dialogue. |
| **Mostrar ícones na barra de guias** | Se esta opção estiver marcada, as guias na **barra de guias** passarão a contar com um pequeno ícone à esquerda da legenda. |
| **Mostrar ícones na barra de guias** | Se esta opção estiver marcada, as guias na **barra de guias** passarão a contar com um pequeno ícone à esquerda da legenda. |
| **Gravar exceções no arquivo** | Se marcada, esta opção faz com que todas as exceções (erros) da aplicação sejam registradas em um arquivo. |
| **Gravar na pasta** | Quando o registro de exceções está ativado, este campo especifica a pasta onde os arquivos de registro são mantidos. |

**A guia Opções gerais de diálogo**

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Modo de design rápido** | Marque esta opção para ativar o Modo de design rápido. Quando o Modo de design rápido está ativado, operações e grupos de diálogos podem ser desenhados ou criados sem que apareçam os diálogos de propriedades. |
| **Mostrar grade** | Marque esta opção se quiser ver a grade da tela ao criar diálogos. |
| **Ajustar à grade** | Esta opção faz com que os grupos se ajustem à grade da tela durante a criação de diálogos. |
| **Tamanho horz. /Tamanho vertical** | Estas configurações especificam as dimensões horizontais e verticais da grade de design. |
| **Exibir automaticamente janela de progresso de execução** | Marque esta opção para exibir automaticamente a **janela de progresso de execução** durante a execução de uma operação de diálogo. |
| **Salvar automaticamente diálogo antes de executar** | Marque esta opção para salvar automaticamente um diálogo antes de executar uma operação. |
| **Ativar visualização da visão geral do diálogo** | Quando esta opção está marcada, a **página de visão geral** será mostrada como parte do **Designer de diálogo**. |
| **Mostrar IDs do componente** | Quando esta opção está marcada, os IDs internos de grupos e operações são mostrados no **Designer de diálogo**. |
| **Mostrar comentários** | Quando esta opção está marcada, os **comentários** serão mostrados no **Designer de diálogo**. |

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Mostrar opções de execução como ícones** | Quando esta opção está marcada, ícones de execução serão mostrados no **Designer de diálogo**. Os ícones de execução visualizam as **opções de execução** definidas para as observações. |

**A guia Cores e capa do diálogo**

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Modelo** | Configure a cor de fundo da área de trabalho do diálogo na **Vista de design**. |
| **Executar** | Configure a cor de fundo da área de trabalho do diálogo na **vista Executar**. |
| **Ativo** | Define a cor de uma operação de diálogo em atividade. |
| **Inativo** | Define a cor de uma operação de diálogo que não está em atividade. |
| **Selecionado** | Define a cor de uma operação de diálogo selecionada. |
| **Padrão** | Define a aparência padrão usada na criação de diálogos. |

**A guia Designer de mensagem**

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Abrir em vista de design** | Quando esta opção está marcada, os modelos de mensagens são abertos na Vista de design. |
| **Abrir no Source View** | Quando esta opção está marcada, os modelos de mensagens são abertos no Source View. |
| **Abrir no designer integrado** | Quando esta caixa estiver marcada, os modelos de Designer de mensagem serão abertos no Visual Dialogue. |
| **Usar antigo estilo de diálogo para selecionar arquivos publicados** | Quando esta caixa estiver marcada, o navegador interno de arquivos publicados do Visual Dialogue será usado para selecionar arquivos publicados, em vez do navegador de arquivos publicados do Designer de mensagem. O navegador interno do Visual Dialogue aceita pastas. |
| **Lançar designer no navegador da Web** | Quando esta caixa estiver marcada, os modelos de Designer de mensagem serão abertos em um navegador da Web. |

**A guia Designer de seleção**

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Descrever automaticamente novos critérios onde for apropriado** | Quando esta opção está marcada, **novos critérios** no **Designer de seleção** recebem automaticamente uma descrição textual. A opção funcionará somente se uma descrição adequada puder ser obtida. |

### A guia Organizador de tarefas

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Avisar para confirmação** | Estas opções ativam ou desativam a caixa de diálogo de confirmação de cada uma das operações feitas no **Organizador de tarefas**. |

### A guia Relatório integrado

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Permitir relatórios integrados** | Ativa a configuração de relatórios integrados. |
| **Lançar Report Portal** | Selecione esta opção para executar relatórios integrados no Report Portal. |
| **Abrir relatórios dentro do Visual Dialogue** | Selecione esta opção para executar relatórios integrados dentro do Visual Dialogue. |
| **Abrir em uma nova janela** | Selecione esta opção para abrir relatórios integrados dentro do Visual Dialogue em uma nova janela. |
| **Formato de visualização de relatório** | O formato de saída usado na execução dos relatórios. Para conhecer todos os formatos disponíveis, consulte **Formatos de relatório** na página 257. |

### A guia Designer de objeto de conteúdo

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Abrir em vista de design** | Quando esta opção está marcada, os itens de conteúdo em formato HTML são abertos na Vista de design. |
| **Abrir no Source View** | Quando esta opção está marcada, os itens de conteúdo em formato HTML são abertos no Source View. |

### A guia Web

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Abrir sempre no Internet Explorer** | Quando esta caixa estiver marcada, as aplicações da Web abertas no Visual Dialogue sempre usarão o Internet Explorer. |
| **Abrir no Internet Explorer quando necessário** | Quando esta caixa estiver marcada, as aplicações da Web abertas no Visual Dialogue usarão o Internet Explorer se forem compatíveis apenas com o Internet Explorer (por exemplo, Customer View, Report Portal e Telemarketing), outras aplicações da Web serão abertas no navegador da Web padrão do sistema. |
| **Abrir sempre no navegador da Web padrão** | Quando esta caixa estiver marcada, as aplicações da Web abertas no Visual Dialogue sempre usarão o navegador da Web padrão do sistema. |

**A guia Tarefas de segundo plano**

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Exibir automaticamente janela de progresso de execução** | Esta opção faz com que a janela de progresso de execução seja sempre mostrada quando uma tarefa em segundo plano é iniciada. Se não for marcada, o progresso da tarefa em segundo plano só será mostrado na barra de status. |

# A janela Monitor de tarefa de segundo plano

### Tarefas em plano de fundo

Tarefas em segundo plano são geramente tarefas demoradas que são executadas “em segundo plano”, permitindo que o usuário continue realizando outros trabalhos ao mesmo tempo no Visual Dialogue.

### A janela Monitor de tarefa de segundo plano

A janela **Monitor de tarefa de segundo plano** pode ser usada para monitorar e abortar tarefas que estão sendo realizadas em segundo plano. Exemplos de tarefas em segundo plano são **Limpar diálogo**, **Excluir diálogo** e **Excluir grupo de mensagens**.

**Observação:** Na primeira vez em que uma tarefa em segundo plano é iniciada, aparece uma janela de execução.

Você pode configurar o Visual Dialogue para que tarefas em segundo plano sejam executadas sem uma janela de execução. Verifique **Opções do Visual Dialogue** na página 19. Alternativemente, desmarque a opção a **Mostrar automaticamente esta janela**. Se esta opção não for marcada, a execução das tarefas em segundo plano só poderá ser monitorada na barra de status. Clique na barra de status para abrir a janela **Monitor de tarefa de segundo plano**.

# Dependências de navegação

A janela de dependência de navegação pode ser utilizada para navegar entre **diálogos** e **modelos de mensagem**, **Questionários**, **seleções** e outros diálogos.

A parte superior da janela Dependências do diálogo mostra operações em outros diálogos que usam o diálogo. A parte de baixo mostra quais itens são utilizados por operações no diálogo. Se você abrir a janela para outros tipos de comentários, somente a parte de cima será mostrada.

Você pode clicar no botão de edição (caneta) do lado direito da janela para fechar a janela e abrir o item selecionado.

# Capítulo 4

# Diálogos

**Nesta seção:**


- O que é um diálogo? . . . . . .26
- Criação de caixa de diálogo . . . . . .27
- Designer de diálogo . . . . . .27
- Navegar em diálogos . . . . . .70
- Segurança do diálogo . . . . . .71
- Modelos de diálogo . . . . . .72

# O que é um diálogo?

No marketing 1:1, queremos dar a cada cliente a sensação de estar em comunicação direta e 1:1 com nossa organização, mesmo se há dezenas de centenas de milhares de clientes. Visamos aprender com a comunicação que cada cliente tem conosco: queremos que a comunicação do cliente conosco influencie nossa comunicação futura com ele.

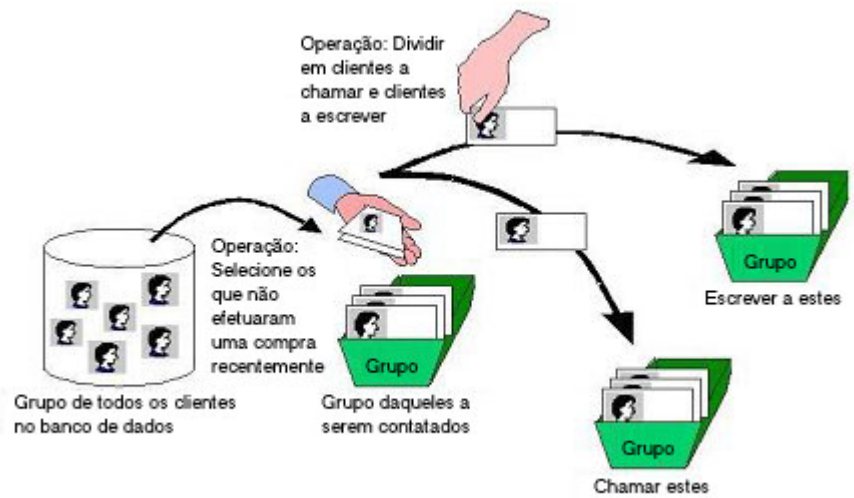
Isto é possível na medida em que estruturemos a comunicação em um **diálogo**: ferramenta de planejamento, ele cuida e mantém registro da comunicação comercial 1:1 com uma grande quantidade de clientes.

### Comparação com cartões de visita sendo movidos para caixas

Você pode entender melhor o que é um diálogo ao compará-lo com o processo manual de colocar cartões de visita de clientes em diversas caixas de arquivo, em função do que pretende fazer com cada cliente.

- Você pode começar coletando os cartões de todos os clientes que não compraram nada de você em pelo menos um ano e colocá-los em uma caixa chamada “Grupo daqueles com quem devo fazer contato”.
- Você pode colocar alguns destes cartões em uma caixa chamada “Ligar para estes” e alguns cartões em uma caixa chamada “Escrever para estes”.
- Depois de ter ligado para cada pessoa, você pode colocar os cartões em novas caixas: “Fez um novo pedido”, “Pode estar interessado, dar seguimento depois”, or “Clientes perdidos, planejar forma de recuperá-los”.

Abaixo, você pode ver a aparência do processo de comunicação usando o método da caixa de arquivo. No Visual Dialogue, você pode criar o processo de comunicação em um ambiente gráfico que utilize estes elementos de forma a ilustrar os diferentes estágios do processo.


Operação: Dividir em clientes a chamar e clientes a escrever
Grupo
Escrever a estes
Operação: Selecione os que não efetuaram uma compra recentemente
Grupo
Grupo de todos os clientes no banco de dados
Grupo daqueles a serem contatados
Grupo
Chamar estes

# Criação de caixa de diálogo

Para criar um diálogo, escolha **Diálogo** na guia **Criar**. Aparecerá então o **Assistente de novo diálogo**. Digite as informações apropriadas.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Nome do diálogo** | Digite o nome do novo diálogo. |
| **Domínio do cliente** | Escolha o domínio de clientes a ser usado como fonte dos participantes do diálogo. |
| **Estado** | O estado do diálogo. É um campo apenas informativo que não tem nenhuma influência sobre o modo de trabalho com o diálogo ou sobre seu comportamento. |

Após inserir todas as informações, clique em **Próximo** para continuar.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Permitir múltiplas ocorrências de clientes** | Marque esta opção para que o mesmo cliente apareça como participante do diálogo mais de uma vez, desde que o cliente tenha diferentes informações de contexto associadas a cada ocorrência. Se ela não for marcada, o mesmo cliente somente poderá aparecer em um lugar no diálogo de cada vez. |
| **Permitir registro de participante** | Ative esta opção para criar registros adicionais quando o diálogo for executado. Ela fornece uma melhor base para estatísticas e análises, mas torna a execução mais lenta, o que é perceptível em algumas ocasiões. Se você escolher **Decidir registro em cada operação**, poderá ativar ou desativar a opção a cada operação. Se selecionar **Sempre gerar log do participante**, sempre serão criados registros adicionais. |

Após inserir todas as informações, clique em **Concluir** para criar o novo diálogo e começar a trabalhar com ele no **Designer de diálogo**.

# Designer de diálogo

## Sobre o Designer de diálogo

O Designer de diálogo é usado para criar e executar diálogos. Ele tem três modos de visualização principais: a **página de visão geral**, a **Vista de design** e a **vista Executar**.

#### Página de visão geral

Esta visualização contém informações importantes sobre o diálogo, como as propriedades principais e o resumo de execução. Também é possível editar as **propriedades do diálogo** nesta página clicando em **Editar...**. Para abrir a pasta de diálogos, clique em **Abrir pasta**. É possível mostrar ou ocultar esta visualização em **Opções**.

#### Vista de design

A Vista de design é usado para a criação de diálogos. Nele é possível adicionar grupos e operações por meio da caixa de ferramentas, além de editá-los e/ou excluí-los posteriormente para refinar o diálogo.

#### Vista Executar

Na vista Executar, é feita a execução manual das operações do diálogo. Também é possível modificar o diálogo de outras maneiras, seja movendo os participantes entre grupos ou mesmo desativando alguns ou todos os participantes de um grupo. Também é nele em que aparecem os participantes do diálogo e os vários históricos.

# Vista de design

## Sobre a Vista de design

A Vista de design é onde você faz a criação e personalização do seu diálogo. Você pode acrescentar **grupos** e **operações** usando a **caixa de ferramentas** do lado direito. Você pode alterar **grupos** e **operações** clicando neles e escolhendo **Editar**, ou clicando duas vezes neles.

Se você deseja alterar a aparência do seu diálogo, você pode arrastar os diversos elementos presentes ou alterar a cor dos seus grupos.

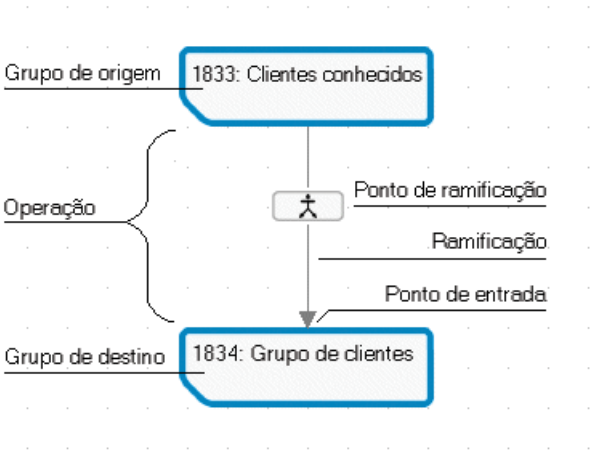
Também é possível alterar o grupo inicial da sua operação ou o grupo final de suas ramificações, clicando e arrastando estes para grupos diferentes, de forma a alterar o fluxo do diálogo.

#### Modo de design rápido

Utilize o Modo de design rápido para posicionar grupos e operações com facilidade no diálogo. Utilize esta funcionalidade para criar um diálogo no início, para fazer ajustes depois.

## Elementos do Diálogo

O exemplo visual a seguir apresenta os elementos que aparecem em um diálogo: grupos, operações, ramificações, pontos de ramificação e pontos de entrada. A operação do exemplo inclui apenas uma ramificação.




## Grupos

### *Acrescentar grupos*

1. Clique no grupo que deseja acrescentar na **caixa de ferramentas** do diálogo.
2. Posicione o ponteiro do mouse, no qual deve aparecer um pequeno símbolo de grupo, no local da área de trabalho que deseja colocar o grupo e clique uma vez. Se o Modo de design rápido estiver desligado, a janela **Propriedades do grupo** será aberta. Se o Modo de design rápido estiver ligado, clique com o botão direito do mouse no grupo e escolha **Editar**.
3. Quando você terminar de fornecer a informação na janela **Propriedades do grupo**, clique em **OK**.

### *Editar um grupo*

Clique duas vezes no grupo que você deseja editar e escolha **Editar item selecionado** na guia **Design** clique com o botão direito no grupo e escolha **Editar grupo**. A janela **Propriedades do grupo** se abrirá.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Tipo de grupo** | No campo **Tipo**, você verifica qual **tipo de grupo** é o grupo. O tipo de grupo não pode ser alterado. |
| **Participantes** | Apresenta a quantidade de participantes do grupo. |
| **Nome do grupo** | Atribui um nome descritivo ao grupo. O nome que você digitar aqui é o nome que aparecerá no retângulo do grupo no Visual Dialogue; assim, convém um nome curto. |
| **ID do grupo** | É o ID único do grupo que identifica o grupo na base de dados. |
| **Descrição** | Digite uma descrição do grupo que possa ajudá-lo, ou ajudar outros usuários do diálogo, a compreender como ele funciona posteriormente. |
| **Permitir inserções de participante...** | Marque Permitir inserções manuais de participante se você deseja inserir participantes no grupo usando o Customer View. |

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Usar para relatório** | Marque **Usar para relatório** se você quiser que o grupo apareça no resumo da **página visão geral**. Esta propriedade pode também ser utilizada em alguns **relatórios padrão**, decidindo se o grupo será ou não exibido no relatório. |

### *Tipos de grupos*

Os grupos são recipientes de clientes com os quais você deseja fazer algo. Nos diálogos visuais, eles aparece na forma de grandes retângulos.

Existem quatro tipos de grupos:

| Grupo | Descrição |
|---|---|
| **Todos os clientes conhecidos**<br> <br>Todos os clientes conhecidos | O grupo Todos os clientes conhecidos contém todos os clientes do domínio do cliente com o qual está trabalhando. Os clientes são identificados apenas por números de ID e, assim, só podem aparecer uma vez no grupo. Em outra palavras, o grupo Todos os clientes conhecidos pode ser compreendido como um grupo de “origem” participante do diálogo.<br>Normalmente, o grupo Todos os clientes conhecidos é utilizado como grupo inicial de um diálogo. Porém, é também possível registrar novos participantes em um diálogo, por exemplo, usando-os juntos com uma operação **Importar de arquivo**. |
| **Clientes conhecidos**<br> <br>Clientes conhecidos | O grupo Clientes conhecidos contém uma seleção de clientes. Estes clientes são identificados por uma combinação do ID e contexto, de forma que o mesmo ID de cliente pode aparecer mais de uma vez em um grupo ou diálogo. Atualmente, o grupo Clientes conhecidos pderá ser utilizado como grupo de origem ou grupo de destino para quase todas os tipos de operação de um diálogo. |
| **Segmento de mercado**<br> <br>Segmento de mercado | O grupo Segmento de mercado contém uma descrição dos membros supostos do segmento. Isto representa uma quantidade desconhecida de clientes não identificados, incluindo possivelmente alguns ou todos os clientes da base de dados de clientes. Ao manter grupos com este tipo de grupo (e suas operações associadas), os usuários podem definir diálogos que visam captar clientes potenciais e clientes, registrando custos do mesmo jeito que para os outros diálogos. |
| **Grupo de controle**<br> <br>Grupo de controle | O Grupo de controle contém uma seleção de clientes. Estes clientes são identificados por uma combinação do ID e contexto, de forma que o mesmo cliente pode aparecer mais de uma vez em um grupo ou diálogo.<br>O Grupo de controle é um tipo adicional de grupo que inclui unicamente participantes selecionados aleatoriamente no grupo para fins de controle. A funcionalidade deste tipo de grupo não foi plenamente implementada, mas está planejada para lançamento futuro. Porém, a forma com que pode ser usada hoje consiste em selecionar um grupo de clientes que você não quer em seu diálogo. Em seguida, você pode utilizar a extração de dados para comparar os resultados |

| Grupo | Descrição |
|---|---|
| | dos clientes do grupo de controle com os resultados dos clientes que participaram do diálogo. |

## Operações

### *Acrescentar uma operação*

1. Click em **Desenhar operação** na **caixa de ferramentas do diálogo**.
2. Na área de trabalho, posicione o ponteiro do mouse, no qual deve aparecer uma pequena seta, em uma área vazia ou no grupo a partir do qual deseja iniciar a operação. Clique e segure o botão do mouse e arraste uma linha até a área ou grupo no qual deseja que a operação termine.

   **Observação:** Quando você acrescenta uma operação, se nenhum grupo de destino estiver selecionado e o Modo de design rápido estiver desligado, a janela **Novo grupo** se abrirá automaticamente para que você possa configurar o **novo grupo**.

3. Selecione o **tipo de operação** que deseja.
4. Se o Modo de design rápido estiver desligado, a janela **Editar** abrirá. Digite a informação apropriada para a operação selecionada. Para obter informação detalhada sobre as opções desta janela, veja **Editar uma operação** na página 31.
5. Quando tiver digitado toda a informação necessária na janela **Editar**, clique em **OK** para salvar a operação.

### *Editar uma operação*

Clique duas vezes na operação que você deseja editar, clique com o botão direito do mouse na operação e escolha **Editar** ou selecione a operação e escolha **Editar item selecionado** a partir da guia **Design**. A janela **Editar** abrirá.

A janela **Editar** pode ser dividida em quatro partes: **informação principal** sobre a operação, a guia **Ramificações**, a guia **Executar opções** e a guia **Nota**.

### *Informação de operação principal*

A informação de operação principal está localizada na parte superior da janela.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **ID da operação** | O campo ID da operação apresenta o ID atribuído à operação. Este ID, que é utilizado para identificar a operação nas tabelas do sistema, não pode ser alterado. |
| **Grupo de origem** | No campo Grupo de origem, você pode ver o nome do grupo de origem da sua operação. |
| **Tipo de operação** | No campo Tipo, você pode verificar qual é o **tipo de operação**. |

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Nome** | No campo Nome, você pode definir ou alterar o nome da operação. O nome que você digitar aqui é o nome que aparecerá no Visual Dialogue; assim, convém dar um nome curto. |
| **Data inicial/Data final** | Se você quiser limitar o tempo durante o qual a operação deve permanecer ativa, você pode usar o campo Ativo a partir de e inserir uma data para o dia a partir do qual você deseja que a operação passe a estar ativa. Na campo “para” seguinte, informe a data para o último dia em que deseja que a operação esteja ativa. Datas definidas além da faixa Início/Final nas **propriedades do diálogo** não terão efeito. |
| **Operação ativa** | Se você deseja poder executar a operação, ela deverá ser ativada. Para ativar a operação, marque a caixa **Ativo**. Caso deseje, você pode desativá-la para ter certeza que a operação não comece a funcionar antes de você estar pronto para a sua execução. Se alguma linha de operação do Visual Dialogue apresentar a cor vermelha, a operação está inativa. |

### *Ramificações*

A informação da ramificação é exibida na guia **Ramificações**.

À esquerda, encontram-se todas as ramificações da operação. A quantidade na frente de cada ramificação mostra em que ordem serão executadas as ramificações. Utiliza as flechas do lado direito da lista para alterar a ordem de execução.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **ID da ramificação** | O campo ID da ramificação apresenta o ID atribuído à ramificação. Este ID, que será utilizado para identificar a ramificação nas tabelas do sistema, não pode ser alterado. |
| **Tipo de ramificação** | No campo de tipo, você pode ver o tipo de ramificação. |
| **Grupo de destino** | No campo Grupo de destino, você pode ver o nome do grupo para o qual vai sua ramificação. |
| **Nome da ramificação** | No campo Nome, você pode definir ou alterar o nome da ramificação. |
| **Gerar log de participante** | Se você marcar a caixa **Gerar log do participante**, o Visual Dialogue produzirá um histórico para os participantes que são afetados pela ramificação a cada vez que a operação for executada. Se você não precisa de informação do histórico, deixe este campo vazio. Este campo só será ativado se você optou por **Decidir registro em cada operação** nas **propriedades do diálogo**. |
| **Desativado** | Desmarcando a caixa **Desativar ramificação**, a ramificação será desativada até você voltar a essa janela e ativá-la novamente. Esta opção também está disponível clicando com o botão direito do mouse na própria ramificação, na **Vista de design**. |

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Usar para relatório** | Marque **Usar para relatório** se você quiser que a ramificação apareça no resumo da **página visão geral**. Esta propriedade pode também ser utilizada em **alguns relatórios padrão** para decidir se a ramificação será ou não exibida no relatório. |
| **Parâmetros** | A disponibilidade dos campos de parâmetro varia conforme o tipo de operação com o qual está trabalhando. Veja os diferentes parâmetros para cada **tipo de operação** para obter maiores Gerar log do participante para mais informações. |

### *Opções de execução*

As opções de execução de uma operação são exibidas na guia **Executar opções**. Ao adicionar uma operação a um diálogo, você deve decidir como a execução da operação deve ser iniciada. A opção **Comando do usuário** é ativada por padrão.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Comando do usuário** | Se você selecionar Comando do usuário, poderá executar a operação manualmente na vista Executar a qualquer momento. |
| **Em cascata** | Este comando faz com que a operação seja executada assim que tiver sido executada a operação anterior que transfere clientes ao grupo de origem de operações. Por exemplo, se você tiver uma operação Selecionar seguida por uma operação Dividir e aplicar a opção Em cascata sobre a operação Dividir, a operação Dividir será executada assim que a operação Selecionar for executada.<br><br>Se você aplicar esta opção a uma operação que comece em um grupo de origem ao qual chegam diversas operações, a operação em questão será iniciada assim que cada uma das operações chegar ao grupo de origem.<br><br>Se quiser que a operação seja executada sempre que a operação anterior for concluída, marque **Executar sempre**. Marque **Executar apenas quando os participantes forem movidos** se quiser que a operação seja executada apenas quando a operação anterior tiver movimentado participantes. |
| **Programada** | Se selecionar Programada, você poderá definir um cronograma para a execução da operação.<br><br>Nos campos **Próxima execução**, informe uma data e um horário para a próxima execução. Elas serão o ponto de partida do cronograma. Quando a operação tiver sido executada, a data e o horário do próximo cronograma serão automaticamente preenchidas.<br><br>Se quiser que a operação seja executada uma única vez, marque **Executar apenas uma vez**. Esta ação desmarcará automaticamente a opção **Executar a cada**. |

| Opção | Descrição |
|---|---|
| | Se quiser estabelecer um cronograma para diversas execuções, informe no campo **Executar a cada** com que frequência a operação deve ser executada. Por exemplo, se você inserir o número 2 e selecionar a opção **Horas** logo abaixo, a operação será executada a cada duas horas.<br><br>É possível fazer com que a operação programada seja executada para um número máximo de participantes. Para isso, marque a opção **Número máximo de participantes** e especifique o número máximo de participantes no campo abaixo. Esta ação é similar à execução manual da operação com o menu popup **Executar avançado**.<br><br>A operação só será executada dentro do cronograma se ela estiver ativa e a data estiver entre as datas de início e de fim do diálogo, as quais podem ser definidas na janela **Informações da operação principal**. |
| **Disparado por evento** | Quando a opção **Disparado por evento** está selecionada, a execução é iniciada por ocorrências informadas na tabela **Responder aos eventos selecionados abaixo**.<br><br>Selecione uma ocorrência para iniciar a operação e clique em **OK**. As ocorrências fazem parte do Dialog Database. Se precisar de ocorrências que não estejam disponíveis, fale com o administrador do seu banco de dados de marketing.<br><br>Para remover uma ocorrência, desmarque-a.<br><br>**Observação:** Esta opção permite que a operação aplique-se apenas ao participante em questão.<br><br>Para que a operação seja executada a cada ocorrência do tipo selecionado, independentemente de o participante estar ou não no grupo de origem da operação, marque **Executar sempre**. Marque **Executar somente se o cliente estiver no grupo de origem** se quiser que a operação seja executada somente quando o participante ou cliente especificado na ocorrência fizer parte da operação. |

### *Notas*

Na guia **Notas**, você pode acrescentar qualquer texto que quiser a uma operação. Por exemplo, se você souber que alguns dos seus colegas de trabalho estarão trabalhando no seu diálogo, você pode usar a guia **Notas** para dar instruções para seus colegas sobre esta operação. A informação que você acrescentar poderá ser editada a qualquer momento sem interferir na funcionalidade da operação.

### *Tipos de operação*

*Visão geral sobre os tipos de operações*

Você pode selecionar entre várias operações, em função do que seu administrador de banco de dados de marketing disponibilizará a você no Dialog Database. Estes são os tipos de operações que integram uma instalação padrão do sistema:

| Operação | Descrição |
|---|---|
| | Quando você estiver enviando e-mails para contatos de um diálogo, use a operação **Verificar e-mail devolvido** para selecionar os participantes cujos endereços eletrônicos estão OK e aqueles cujos e-mails devolvidos pelo servidor de e-mail. |
| | A operação **Verificar duplicados** seleciona todos os clientes do grupo de origem que possam estar duplicados na base de dados. Verifique a **Documentação Técnica** para obter maiores informações sobre verificações de duplicados. |
| | A operação **Copiar para outro diálogo** permite que você copie participantes de um diálogo (o diálogo de origem) para outro (o diálogo de destino). |
| | A operação **Criar cliente** cria um novo cliente em sua base de dados. Esta operação precisa ser personalizada conforme os dados de que você dispõe sobre o novo cliente e a estrutura da base de dados do seu cliente. Por isto, é criada uma nova operação deste tipo como **operação programada** contendo um script de exemplo. |
| | A operação **Criar carta** utiliza um **modelo de mensagem** e as informações provenientes da base de dados do cliente, cria uma carta personalizada no Microsoft Word para cada cliente do grupo de origem, movendo então o cliente para o grupo de destino. |
| | A operação **Criar tarefa** cria uma tarefa para todos o participantes. Você pode definir uma data de acompanhamento e atribuir a tarefa a um grupo de trabalho específico. |
| | Você pode usar a operação **Personalizar** para criar uma **operação programada** que contenha somente o mais simples da implementação de uma operação, sem nenhuma lógica. Isto pode ser usado como base para sua própria operação personalizada. |
| | A operação **Otimização de decisões** pega os clientes de um grupo de origem do tipo de grupo **Clientes conhecidos**, os avalia por meio de uma regra de otimização de decisão e leva os clientes até diversos grupos de destino, com base no resultado. |
| | A operação **Dividir** pega os clientes de um grupo de origem do tipo de grupo **Clientes conhecidos**, os compara com diversos critérios de seleção, por ordem de prioridade e leva os clientes até diversos grupos de destino. Assim, os grupos de destino deverão conter clientes “mais parecidos” do que os que se encontram no grupo de origem. |
| | A operação **Facebook** usa um **modelo de mensagem** Facebook e informações provenientes do banco de dados de clientes, cria e envia uma postagem de facebook personalizada, movendo então o cliente para o grupo de destino. |

| Operação | Descrição |
|---|---|
| | Você especifica o modelo de Facebook das operações ao acrescentar a ramificação à operação. |
| Importar de arquivo | A operação **Importar de arquivo** coleta o ID do cliente em um arquivo de texto especificado, verifica que cada um existe na base de dados e os coloca no grupo de destino. Se a operação encontrar um cliente que não estiver presente no base de dados, o ID do cliente será registrado em um arquivo de erro e o cliente não será movido para o grupo de destino. |
| Desativar | A operação **Desativar** desativa os participantes. |
| Mover | A operação **Mover** pega os participantes de um grupo de origem e os desloca simplesmente para um outro grupo sem desempenhar nenhum tipo de ação neles. Por exemplo, se você realizar uma ação em clientes que estão em um Grupo expirado, você pode desejar movê-los para um outro grupo associado à ação que você desempenhou. |
| Receber resposta | A operação **Receber resposta** detecta se foi registrada uma resposta a um Questionário para um cliente em um grupo de origem, movendo-os em seguida para um grupo de destino. Você define qual Questionário deve estar associado à operação quando você define a informação de ramificação para a operação. Normalmente, é o Questionário que você utilizou na operação **Enviar e-mail** ou a operação **Criar carta** do diálogo, mais cedo. |
| Selecionar | A operação **Selecionar** é utilizada para pegar seu público alvo (participantes de um diálogo) em um grupo de tipo **Todos os clientes conhecidos**, e levá-los até um novo grupo. Conforme a ramificação que você escolher, a operação Selecionar funciona de forma diferente. |
| Enviar e-mail | A operação **Enviar e-mail** utiliza um **modelo de mensagem** de e-mail e informações provenientes da base de dados de clientes, cria e envia um e-mail personalizado, movendo então o cliente para o grupo de destino. Você especifica o modelo de e-mail das operações ao acrescentar a ramificação à operação. |
| Enviar SMS | A operação **Enviar SMS** utiliza um **modelo de mensagem** SMS e informações provenientes da base de dados de clientes, cria e envia um SMS personalizado, movendo então o cliente para o grupo de destino. Você especifica a ramificação de SMS das operações ao acrescentar a ramificação à operação. |
| Definir categoria | A operação **Definir categoria** é uma operação que possibilita definir ou remover categorias base de dados de clientes para participantes selecionados. |
| Telemarketing | A operação **Telemarketing** é uma operação que possibilita incluir **campanhas de telemarketing** em um diálogo, por exemplo para utilizar o telefone para fazer perguntas através de um Questionário ou para comercializar bens e serviços. |

| Operação | Descrição |
|---|---|
| Twitter | A operação **Twitter** utiliza um **modelo de mensagem** Twitter e informações provenientes do banco de dados de clientes, cria e envia um tweet personalizado, movendo então o cliente para o grupo de destino. Você especifica o modelo de Twitter das operações ao acrescentar a ramificação à operação. |

*A operação de Verificação de e-mails devolvidos*

| Ramificações | Parâmetros |
|---|---|
| **OK** | Seleciona participantes cujos e-mails não foram devolvidos, para os quais se assume que houve entrega. |
| **Devolvido** | Seleciona participantes cujos e-mails foram devolvidos, para os quais não houve entrega.<br>Parâmetros:<br>• Máximo de dias de inatividade: A quantidade máxima de dias que o participante pode permanecer no Grupo de origem. Se o participante tiver permanecido no grupo mais tempo do que isso quando a operação for executada, ele será movido. Este parâmetro aceita decimais, de forma a levar em conta frações de um dia.<br>• Data de validade fixa: Após esta data, os participantes serão movidos, independentemente de quantos dias permaneceram no Grupo de origem.<br>• Códigos de devolução: Seleciona o(s) código(s) de devolução, que representam o motivo pelo qual o e-mail não foi entregue ao destinatário. |

*A operação de Verificação de duplicados*

| Ramificações | Parâmetros |
|---|---|
| **Verificação de duplicado** | Seleciona participantes que representam clientes que podem estar duplicados na base de dados de clientes. Veja a **Documentação Técnica** para obter maiores informações sobre verificações de duplicados. |
| **Expiração** | Veja a entrada para **Expiração** no**A operação Dividir** na página 40. |

*A operação Copiar para outro diálogo*

| Ramificações | Parâmetros |
|---|---|
| **Copiar para outro diálogo** | Copia participantes do grupo de origem para outro grupo de outro diálogo.<br>• Grupo de destino: O grupo para o qual você deseja copiar os participantes. Observe que é possível que todos os participantes não sejam copiados porque os clientes que representam podem já ser participantes do diálogo remoto. Estes participantes não serão movidos para o grupo de destino. |

| Ramificações | Parâmetros |
|---|---|
| | • Contexto de substituição: Indique um valor de contexto aqui se você quiser copiar os participantes com um contexto específico, em vez do contexto que possuem no diálogo. |
| **Expiração** | Veja **dividir expiração**. |

*A operação Criar cliente*

| Ramificações | Parâmetros |
|---|---|
| Criar cliente | Cria um novo cliente na base de dados usando um script de o**peração personalizado**. |

*A operação Criar carta*

| Ramificações | Parâmetros |
|---|---|
| **Criar arquivo de documentos** | Cria uma carta para cada participante, mesclando informação do domínio do cliente.<br>• Modelo de mensagem: O **modelo de mensagem** que você deseja usar. Isto deverá ser um modelo de documento do Word.<br>• Verificar categoria de bloqueio: Desmarque esta caixa se você deseja criar cartas para clientes que tomam medidas para não receber cartas. Isto só deverá ser feito em circunstâncias especiais.<br>• Ordem de classificação dos clientes: Este parâmetro permite que você especifique como classificar os clientes quando a carta for produzida. |
| **Expiração** | Veja **dividir expiração**. |

*A operação Criar tarefa*

| Ramificações | Parâmetros |
|---|---|
| Criar tarefa | Cria uma tarefa para cada participante<br>• Tipo de tarefa: O tipo de tarefa que você deseja criar.<br>• Canal: O tipo de canal para as tarefas.<br>• Grupo de trabalho de tarefa: Atribui as tarefas a um grupo de trabalho para acompanhamento.<br>• Data de acompanhamento: A data de acompanhamento para as tarefas.<br>• Descrição da tarefa: Atribui uma descrição de tarefa |

*A operação Personalizar*

| Ramificações | Parâmetros |
|---|---|
| **Ramificação personalizada**—a ramificação personalizada não contém lógica alguma, você precisa implementá-la por conta própria como **operação programada**. | Os parâmetros poderão variar em função de como implementar sua operação. |

*Otimização de decisões*

Sobra a otimização de decisões

A otimização de decisões é a forma pela qual resultados do Portrait Miner podem ser executados através de diálogos.

Ela permite uma operação de divisão “inteligente”, na qual a escolha, tal como qual cliente será atribuído a qual ramificação da divisão, é decidida por uma regra analítica executada em tempo real, gerada a partir da ferramenta do Portrait Optimizer no Portrait Miner.

No Visual Dialogue, utilize a **operação de otimização de decisões** para incluir divisões otimizadas com base em análises no seu diálogo.

A operação Otimização de decisões

| Ramificações | Parâmetros |
|---|---|
| **Ramificação de decisões**—separa com base em uma regra analítica de Otimização de decisões. | • Otimização de decisões: A **Otimização de decisões**que você deseja usar. Você pode escolher uma otimização existente ou criar uma nova. A nova otimização deverá então ser alterada no Portrait Optimizer de forma a produzir um novo resultado de otimização.<br>• Resultado da otimização: O nome do resultado da regra de otimização de decisão que resultará na atribuição de um cliente a esta ramificação. |
| **Expiração** | Veja **dividir expiração**. |

Criar uma nova otimização de decisões

Ao pressionar o botão de navegação em uma operação de otimização de decisão, um assistente será aberto; este perguntará se você deseja abrir uma otimização existente ou criar uma nova.

Se você escolher **Usar uma otimização existente**, você verá uma lista de otimizações existentes. Escolha uma para abrir a janela **Configure Decision Optimization Branches**.

Escolha **Criar uma nova otimização** para que o assistente vá até a próxima página, onde uma nova otimização poderá ser criada.

**Observação:** Se você terminar este assistente, será criada uma otimização inacabada. Esta otimização deverá primeiro ser definida mais adiante no Portrait Miner para que a operação possa ser utilizada em um diálogo. Todos os parâmetros fornecidos durante o assistente de

otimização de decisões serão salvos e poderão ser utilizados e alterados através do Portrait Miner.

Para criar uma nova otimização, você precisa fornecer um **Nome da otimização**. É também possível definir outros parâmetros que podem ser usados para melhorar a análise.

Os seguintes parâmetros serão salvos na recém-criada otimização. Estas são restrições globais que poderão ser alteradas através da ferramenta Portrait Optimizer dentro do Portrait Miner, quando a otimização for finalizada. São restrições globais que se aplicam à otimização no seu todo, independentemente dos resultados.

Clique em **Concluir** para concluir o assistente.

Configurar uma operação de otimização de decisões

Pressione o botão **Procurar** em uma operação de otimização de decisões para abrir a janela **Configurar otimização da decisão**.

Nesta janela é importante conectar os resultados da otimização de decisões às ramificações do diálogo da operação no Visual Dialogue. Portanto, é fácil definir isto se a operação no diálogo já foi definida com todas as ramificações antes de você abrir esta janela.

Os retângulos vermelhos mostram quais parâmetros precisam ser definidos para que a operação funcione plenamente. No exemplo, há três resultados que precisam ser mapeados conforme as ramificações desejadas, configurando valores para os parâmetros **Mapeamento da ramificação (para grupo)**. Sem este mapeamento, a operação será executada com erro.

Os valores apresentados para os parâmetros nesta janela somente podem ser alterados quando é criada a otimização. A partir daí, eles somente serão alteráveis por meio da ferramenta Portrait Optimizer dentro do Portrait Miner.

*A operação Dividir*

| Ramificações | Parâmetros |
|---|---|
| **Dividir usando arquivo de importação**—Separa os participantes com base nos IDs de cliente e, se possível, com base em contextos em um arquivo. Somente serão movidos os participantes encontrados no arquivo. A operação assume que a primeira linha do arquivo contém cabeçalhos de coluna e que a coluna de ID tem por nome *CustomerID*. Se você utiliza contexto, a coluna de contexto será chamada de *Context*. | • Importar nome do arquivo: O arquivo a partir do qual deseja extrair os IDs dos clientes.<br>• Delimitador de campo: O delimitador utilizado no arquivo de importação.<br>• Contexto padrão: Se seu diálogo utiliza contexto (possibilita múltiplos clientes), ele utilizará o contexto especificado aqui se o arquivo de importação não tiver uma coluna de contexto. |
| **Dividir usando grupo remoto**—Separa os participantes com base nos participantes de algum outro grupo de algum outro diálogo. Somente serão movidos os participantes encontrados no grupo remoto. | • Comparar a grupo: O grupo no qual deseja basear sua divisão. |

| Ramificações | Parâmetros |
|---|---|
| **Dividir usando status de chamada**—separa os participantes com base no status da chamada que receberam em um **projeto de telemarketing específico**. Somente serão movidos participantes cujo status de chamada está especificado. | • Projeto de telemarketing: O **projeto de telemarketing** pelos quais passaram os participantes.<br>• Status de chamada (um ou mais): Move o participante somente se ele tiver recebido um destes **status de chamada**. |
| **Dividir usando seleção**—separa os participantes com base na **seleção**. Somente serão movidos participantes que estiverem selecionados. | • Seleção: A **seleção** que você deseja usar. |
| **Dividir na tarefa concluída**—separa os participantes com base na realização de uma **tarefa**. Os participantes serão movidos se tiverem uma tarefa de tipo especificado e que a tarefa estiver definida para ser concluída. | • Tipo de tarefa: O tipo de tarefa que você deseja verificar. |
| **Dividir no e-mail devolvido**—separa os participantes com base no registro de **e-mails devolvidos**. Os participantes serão movidos se o sistema tiver registrado um e-mail de devolução com um dos códigos especificados de devolução. | • Códigos de devolução: Um ou mais código de devolução a verificar. |
| **Dividir na resposta recebida**—separa os participantes quando estes respondem um Questionário. | • **Questionário**: o participante é movido quando envia uma resposta a este Questionário.<br>• Somente **respondido** após: O participante somente será movido se tiver respondido o Questionário a partir desta data.<br>• Somente **modificado** após: O participante somente será movido se alterar o Questionário a partir desta data. |
| **Dividir usando validação de endereço de e-mail**—separa os participantes com base na validação de seus endereços e-mail. | • Campo de e-mail para verificar: O campo do domínio do cliente, que contém o endereço de e-mail para validar. O endereço é validado com o uso da expressão regular definida no parâmetro de sistema *CheckEmailAddressExpr* definido no Dialogue Admin. Verifique o **Guia Técnico** para obter maiores informações sobre parâmetros de sistema. |
| **Dividir aleatoriamente**—separa os participantes com base em extrações aleatórias. | • Regra aleatória: Especifica a forma como deseja que ocorra a separação aleatória. **Especificar um número de participantes** seleciona |

| Ramificações | Parâmetros |
|---|---|
| | aleatoriamente uma quantidade fixa de participantes. **Especificar uma porcentagem de um grupo** seleciona aleatoriamente uma quantidade de participantes que corresponda exatamente à porcentagem que você especificar. Se você **Especificar uma probabilidade em porcentagem**, será especificada a probabilidade de cada participante ser movido, independentemente dos demais.<br>• Número/porcentagem: Quantidade de participantes, porcentagem de participantes, ou probabilidade em porcentagem. O parâmetro aceita casas decimais: se você especificar uma quantidade de participantes com casas decimais, o valor será sempre arredondado para baixo.<br>• Seleção inicial: Você pode restringir a extração, usando uma seleção inicial. |
| **Dividir usando regra analítica**—separa os participantes com base em uma regra analítica criada pelo Portrait Miner ou Portrait Explorer. | • Critério de regra: Uma expressão que descreve o critério de regra a ser utilizado para a operação de separação. Esta expressão precisa ser construída ao pressionar o botão de pesquisa à direita. Ela não pode ser escrita diretamente na caixa de texto.<br>**Observação:** A opção de pesquisa somente estará disponível para sistemas que habilitaram a integração com o Portrait Miner.<br>• Seleção inicial: Você pode restringir a extração, usando uma seleção inicial. |
| **Dividir usando lista**—separa os participantes com base na lista de associações. Os participantes somente serão movidos se coincidirem com os clientes nas listas. | • List: A lista que você deseja usar. |
| **Expiração**—Separa os participantes após uma quantidade determinada de dias ou após uma data determinada. | • Máximo de dias de inatividade: A quantidade máxima de dias que o participante pode permanecer no grupo de origem. Se o participante tiver permanecido no grupo mais tempo do que isso quando a operação for executada, ele será movido. Este parâmetro |

| Ramificações | Parâmetros |
|---|---|
| | aceita decimais, de forma a levar em conta frações de um dia.<br>• Data de validade fixa: Após esta data, os participantes serão movidos, independentemente de quantos dias permaneceram no grupo de origem. |

*A operação do Facebook*

| Ramificações | Parâmetros |
|---|---|
| **Criar uma postagem no mural do Facebook**—publica uma postagem no mural do Facebook para cada participante, mesclando informações do domínio do cliente. | • Mensagem de Facebook: O **modelo de mensagem** que você deseja usar. Isto deverá ser um modelo de Facebook. |
| **Expiração**—Veja **dividir expiração**. | |

*A operação Importar de arquivo*

| Ramificações | Parâmetros |
|---|---|
| **Importar**—seleciona participantes no diálogo com base nos IDs de cliente e, se possível, em contextos em um arquivo. Somente serão selecionados os participantes encontrados no aquivo. A operação assume que a primeira linha do arquivo contém cabeçalhos de coluna e que a coluna de ID tem por nome *CustomerID*. Se você utiliza contexto, a coluna de contexto será chamada de *Context*. | • Importar nome do arquivo: O arquivo do qual deseja extrair os IDs dos clientes. A codificação do arquivo deverá estar no formato ANSI ou Unicode.<br>• Delimitador de campo: O delimitador utilizado no arquivo de importação.<br>• Contexto padrão: Se seu diálogo utiliza contexto (possibilita múltiplos clientes), ele utilizará o contexto especificado aqui se o arquivo de importação não tiver uma coluna de contexto. |

*A operação Desativar*

| Ramificações | Parâmetros |
|---|---|
| **Desativar todos**—desativa os participantes | |

*A operação Mover*

| Ramificações | Parâmetros |
|---|---|
| **Mover**—move todos os participantes para o próximo grupo. | |
| **Expiração**—Veja **dividir expiração**. | |

*A operação Receber resposta*

| Ramificações | Parâmetros |
|---|---|
| **Formulário de resposta recebido**—move os participantes para o próximo grupo quando eles respondem um **Questionário**. | • Questionário: Quando o participante submete uma resposta a este **Questionário**, ele é movido.<br>• Somente respondido após: O participante somente será movido se tiver respondido o Questionário a partir desta data. |
| **Expiração**—Veja **dividir expiração**. | |

*A operação Selecionar*

| Ramificações | Parâmetros |
|---|---|
| **Selecionar usando grupo remoto**—seleciona participantes no diálogo com base nos participantes de um grupo diferente, em um diálogo diferente. | • Comparar a grupo: O grupo no qual deseja basear sua seleção. |
| **Selecionar resposta**—seleciona os participantes de um diálogo quando estes respondem um Questionário. | • **Questionário**: Quando o respondedor submete uma resposta a este Questionário, ele é movido para o diálogo.<br>• Somente **respondido** após: O respondedor somente será movido para o diálogo se tiver respondido o Questionário a partir desta data.<br>• Somente **modificado** após: O respondedor somente será movido para o diálogo se tiver modificado o Questionário a partir desta data. |
| **Selecionar usando seleção**—seleciona participantes de um diálogo com base em uma **seleção**. | • Seleção: A seleção que você deseja usar. |
| **Selecionar no evento**—seleciona participantes do diálogo com base em um **evento**. | |
| **Selecionar aleatoriamente**—seleciona participantes do diálogo com base em extrações aleatórias. | • Regra aleatória: Especifica a forma como deseja que ocorra a seleção aleatória. *Especificar um número de participantes* seleciona aleatoriamente uma quantidade fixa de participantes. *Especificar uma porcentagem de um grupo* seleciona aleatoriamente uma quantidade de participantes que corresponda exatamente à porcentagem que você especificar. Se você *Especificar uma probabilidade em porcentagem*, será especificada a probabilidade |

| Ramificações | Parâmetros |
|---|---|
| | de cada participante ser movido, independentemente dos demais.<br>• Número/porcentagem: Quantidade de participantes, porcentagem de participantes, ou probabilidade em porcentagem. O parâmetro aceita casas decimais; se você especificar uma quantidade de participantes com casas decimais, o valor será sempre arredondado para baixo.<br>• Seleção inicial: Você pode restringir a extração, usando uma seleção inicial. |
| **Selecionar por regra analítica**—seleciona participantes do diálogo com base em uma regra analítica criada pelo Portrait Miner ou Portrait Explorer. | • Critério de regra: Uma expressão que descreve o critério de regra a ser utilizado para a operação de seleção. Esta expressão precisa ser construída pressionando se o botão de pesquisa à direita e não pode ser escrita diretamente na caixa de texto.<br>**Observação:** A opção de pesquisa somente estará disponível para sistemas que habilitaram a integração com o Portait Miner.<br>• Seleção inicial: Você pode restringir a extração, usando uma seleção inicial. |
| **Selecionar usando lista**—seleciona participantes do diálogo com base na lista de associações. | • List: seleciona participantes do diálogo com base na lista de associações. |

*A operação Enviar e-mail*

| Ramificações | Parâmetros |
|---|---|
| **Criar e-mail** – cria e envia um e-mail a cada participante, mesclando informações do domínio do cliente. | • Modelo de mensagem: o **modelo de mensagem** que você deseja usar. Isto deverá ser um modelo do e-mail.<br>• Anexo: especifica um arquivo que você deseja anexar ao e-mail. Observe que o arquivo que você especificar precisa estar disponível para o servidor de email que seu sistema utiliza para enviar e-mails.<br>• Verificar categoria de bloqueio: desmarque esta caixa de seleção se você deseja criar e-mails para clientes que tomam medidas para não |

| Ramificações | Parâmetros |
|---|---|
| | receber e-mails. Isto só deverá ser feito em circunstâncias especiais. |
| **Criar e-mail com anexo** de documentos – cria e envia a cada participante um e-mail com um documento Word anexo. Tanto o e-mail quanto o documento Word podem conter informação mesclada do domínio do cliente. | • Modelo de e-mail: o **modelo de mensagem** que você deseja usar. Isto deverá ser um modelo do e-mail.<br>• Modelo de carta: especifica um **modelo de mensagem** que você deseja anexar ao e-mail. Isto deverá ser um modelo de documento do Word.<br>• Registrar cartas no histórico do cliente: desmarque esta caixa de seleção se você não quiser que os documentos Word sejam registrados no log de histórico da mensagem. As mensagens de e-mail serão sempre registradas.<br>• Verificar categoria de bloqueio: desmarque esta caixa de seleção se você deseja criar e-mails para clientes que tomam medidas para não receber e-mails. Isto só deverá ser feito em circunstâncias especiais. |
| **Criar e-mail de administrador com anexo** de documento – cria e envia uma mensagem com um documento anexo Word ou Rtf para um endereço específico de e-mail. O documento anexo pode conter informação mesclada do domínio do cliente. Ela deve ser armazenada com um arquivo e se for produzida uma mensagem por cliente, somente a primeira mensagem será anexada. | • Endereço do destinatário: o endereço de e-mail para o qual deseja enviar o e-mail.<br>• Endereço do remetente: o endereço de remetente que será usado no e-mail.<br>• Assunto: o assunto do e-mail.<br>• Corpo: o corpo (a mensagem real) do e-mail.<br>• Modelo de carta: especifica um **modelo de mensagem** que você deseja anexar ao e-mail. Isto deverá ser um modelo de documento Word ou Rtf.<br>• Ordem de classificação dos clientes: este parâmetro permite que você especifique como classificar os clientes quando a carta anexada for produzida. |
| **Criar e-mail de administrador com anexo** de relatório – cria e envia um e-mail com um anexo de **relatório** para um endereço específico de e-mail. Observe que o relatório não tem nenhuma ligação com os participantes do grupo de origem, de forma que nenhuma ação será tomada contra | • Endereço do destinatário: o endereço de e-mail para o qual deseja enviar o e-mail.<br>• Endereço do remetente: o endereço de remetente que será usado no e-mail.<br>• Assunto: o assunto do e-mail. |

| Ramificações | Parâmetros |
|---|---|
| os participantes, salvo movê-los para o grupo de destino. | • Corpo: o corpo (a mensagem real) do e-mail.<br>• Modelo de relatório: especifica um **modelo de relatório** que você deseja anexar ao e-mail.<br>• Formato do relatório: especifica o **formato do relatório** do relatório que você deseja anexar ao e-mail. |
| **Expiração** – Veja **dividir expiração**. | |

*A operação Enviar SMS*

| Ramificações | Parâmetros |
|---|---|
| **Criar mensagem SMS**—cria e envia um SMS a cada participante, mesclando informação do domínio do cliente. | • Modelo de mensagem: O **modelo de mensagem** que você deseja usar. Isto deverá ser um modelo de SMS.<br>• Verificar categoria de bloqueio: Desmarque esta caixa se você deseja criar mensagens SMS para clientes que tomam medidas para não receber mensagens SMS. Isto só deverá ser feito em circunstâncias especiais. |
| **Expiração** | Veja **dividir expiração**. |

*A operação Definir categoria*

| Ramificações | Parâmetros |
|---|---|
| **Definir categoria de bloqueio**—define ou remove uma categoria de bloqueio para os clientes representados pelos participantes do diálogo. | • Opção: Marque *Definir categoria* se você quiser que a categoria seja definida no cliente. Marque *Remover categoria* se você quiser que a categoria seja removida do cliente.<br>• Categoria de bloqueio: A categoria que você deseja definir ou remover para o cliente. |
| **Definir categoria simples**—define ou remove uma simples categoria para os clientes representados pelos participantes do diálogo. | • Opção: Marque *Definir categoria* se você quiser que a categoria seja definida no cliente. Marque *Remover categoria* se você quiser que a categoria seja removida do cliente.<br>• Categoria simples: A categoria que você deseja definir ou remover para o cliente. |
| **Definir categoria de classificação**—define ou remove uma categoria de pontuação e uma pontuação para os clientes representados pelos participantes do diálogo. | • Opção: Marque *Definir categoria* se você quiser que a categoria seja definida no cliente. Marque *Remover categoria* se você quiser que a categoria seja removida do cliente. |

| Ramificações | Parâmetros |
|---|---|
| | • Categoria de pontuação: A categoria que você deseja definir ou remover para o cliente.<br>• Pontuação: O valor de pontuação que você deseja definir. |
| **Definir categoria de valor**—define ou remove uma categoria de valor para os clientes representados pelos participantes do diálogo. | • Opção: Marque *Definir categoria* se você quiser que a categoria seja definida no cliente. Marque *Remover categoria* se você quiser que a categoria seja removida do cliente.<br>• Categoria de valor: A categoria e o valor de categoria que você deseja definir ou remover para o cliente. |
| **Expiração**—Veja **dividir expiração**. | |

*A operação de telemarketing*

| Ramificações | Parâmetros |
|---|---|
| **Processado por telemarketing**—esta operação configura os participantes alvos de um **projeto de telemarketing**. Após terem sido chamados ou terem sido, por qualquer outro motivo, processados através do projeto, eles são movidos para o Grupo de Destino. | • Projeto de telemarketing: O **projeto de telemarketing** através do qual você deseja que os participantes sejam processados. |
| **Expiração**—Veja **dividir expiração**. | |

*A operação do Twitter*

| Ramificações | Parâmetros |
|---|---|
| **Criar tweet**—publica um tweet para cada participante, mesclando informações do domínio do cliente. | • Mensagem de tweet: O **modelo de mensagem** que você deseja usar. Isto deverá ser um modelo de Twitter. |
| **Expiração**—Veja **dividir expiração**. | |

## Comentários

É possível adicionar comentários ao desenho do diálogo clicando em **Comentários** na **caixa de ferramentas do diálogo**. Os comentários não alteram o comportamento de um diálogo, mas podem ser usados para adicionar informações sobre ele e marcar partes importantes. É possível editar o texto de um comentário clicando nele duas vezes e é possível redimensioná-lo arrastando suas bordas. É possível executar outras ações no **menu pop-up da Vista de design**.

## A caixa de ferramentas do diálogo

Quando você trabalha no Designer de diálogo a caixa de ferramentas do Visual Dialogue contém itens para ajudá-lo a criar o diálogo.

Você pode **acrescentar grupos** ou **operações** usando as Ferramentas de design.

Você pode usar as funções **Tipos de grupo** e **Tipos de operação** da caixa de ferramentas para acrescentar rapidamente tipos específicos de **grupos** e **operações** ao diálogo.

## Menus popup da Vista de design

Quando você clica com o botão direito em vários elementos do diálogo, menus popup aparecem.

**Clique com o botão direito em um grupo**

| Opção do menu | Descrição |
|---|---|
| **Editar** | **Edita** as propriedades do grupo. |
| **Cor de fundo** | Edita a cor do grupo. O pop-up da cor aparecerá e você poderá escolher entre um conjunto de cores padrão ou criar suas próprias cores usando a opção *Mais cores*. |
| **Texto** | Edita a cor do texto no grupo. O pop-up da cor aparecerá e você poderá escolher entre um conjunto de cores padrão ou criar suas próprias cores usando a opção *Mais cores*. |
| **Copiar** | Copia o grupo. |
| **Excluir** | Exclui o grupo. |

**Clique com o botão direito em uma operação**

| Opção do menu | Descrição |
|---|---|
| **Editar** | **Edita** as propriedades da operação. |
| **Operação ativa** | Define a operação como **ativa ou inativa**. |
| **Script de operação** > **Mostrar script** | Abre a **vista Script** (ativado somente se uma ou mais ramificações foram programadas). |
| **Script de operação** > **Converter para ramificação com script...** | Converte a primeira ramificação da operação para uma **ramificação programada**. |
| **Script de operação** > **Reverter para a ramificação padrão** | Reverte todas as ramificações da operação para a implementação padrão (não programada). |
| **Copiar** | Copia a operação. |
| **Excluir** | Exclui a operação. |

| Opção do menu | Descrição |
|---|---|
| **Editar seleção/modelo/projeto TM/Questionário** | Se sua operação utiliza algum destes componentes, eles poderão ser editados diretamente aqui. |

**Clique com o botão direito em uma ramificação**

| Opção do menu | Descrição |
|---|---|
| **Editar** | **Edita** as propriedades da ramificação. |
| **Ramificação desativada** | Define a ramificação como **ativada ou desativada**. |
| **Endireitar linha** | Se você segmentou uma **linha de ramificação**, você pode mesclar de volta os segmentos em uma linha. |
| **Script de operação** > **Mostrar script** | Abre a **vista Script** (ativado somente se uma ramificação foi programada). |
| **Script de operação** > **Converter para ramificação com script...** | Converte a ramificação para uma **ramificação programada**. |
| **Script de operação** > **Reverter para a ramificação padrão** | Reverte a ramificação para a implementação padrão (não programada). |
| **Copiar** | Copia a ramificação. |
| **Excluir** | Exclui a ramificação. |
| **Editar seleção/modelo/projeto TM/Questionário** | Se sua ramificação utiliza algum destes componentes, eles poderão ser editados diretamente aqui. |

**Clique com o botão direito em um comentário**

| Opção do menu | Descrição |
|---|---|
| **Editar** | Edita o texto do comentário. |
| **Cor de fundo** | Altera a cor do comentário. O pop-up da cor aparecerá e você poderá escolher entre um conjunto de cores padrão ou criar suas próprias cores usando a opção *Mais cores*. |
| **Texto** | Altera a cor do texto do comentário. O pop-up da cor aparecerá e você poderá escolher entre um conjunto de cores padrão ou criar suas próprias cores usando a opção *Mais cores*. |
| **Enviar para trás** | Faz o comentário aparecer a seguir a todos os outros comentários no desenho do diálogo. Note que os comentários são sempre exibidos a seguir aos grupos ou às operações. |
| **Alinhamento do texto** | Altera o alinhamento do texto do comentário. |
| **Copiar** | Copia o comentário. |

| Opção do menu | Descrição |
|---|---|
| **Excluir** | Exclui o comentário. |

## Copiar e colar na Vista de design

Você pode copiar e colar grupos, operações e ramificações na Vista de design.

Para copiar e colar objetos na tela de criação:

1. Selecione os objetos: selecione uma área com o mouse, ou selecione vários objetos clicando nos objetos mantendo a tecla Shift pressionada.
2. Copiar os objetos: Escolha **Copiar** a partir da guia **Página inicial**, pressione Ctrl+C ou clique com o botão direito no(s) objeto(s) e escolha **Copiar**.
3. Colar os objetos: Escolha **Colar** a partir da guia **Página inicial**, pressione Ctrl+V ou clique com o botão direito no(s) objeto(s) e escolha **Colar**.

   Você pode colar objetos de um diálogo em outro diálogo, desde que ambos estejam abertos na mesma janela do Visual Dialogue.

## A guia Design

Durante o trabalho com um diálogo na Vista de design, uma guia **Design** é acrescentada à faixa.

| Opção de guia | Descrição |
|---|---|
| **Itens ativos** | Mostra uma lista de todos os itens abertos. |
| **Explorar** | Abre a janela **Explorador** ou uma janela do **navegador** de componentes principais. |
| **Salvar** | Salva o diálogo que está sendo usado. |
| **Fechar** | Fecha o diálogo que está sendo usado. |
| **Propriedades** | Mostra as **propriedades** do diálogo. |
| **Navegar** | Mostra um painel de navegação, no qual é possível navegar facilmente para partes diferentes do diálogo que está sendo usado. |
| **Aumentar** | Aumenta o zoom em aproximadamente 50 porcentos. |
| **Diminuir** | Reduz o zoom em aproximadamente 50 porcentos. |
| **Normal** | Define o zoom como normal. |
| **Editar item selecionado** | Abre a janela de propriedades para o item selecionado. |
| **Texto** | Altera a cor do texto em um grupo ou comentário. O menu suspenso de cores aparecerá e você poderá escolher entre um conjunto de cores padrão ou criar suas próprias cores usando a opção *Mais cores*. |

| Opção de guia | Descrição |
|---|---|
| **Cor de fundo** | Altera a cor de um grupo ou comentário. O menu suspenso de cores aparecerá e você poderá escolher entre um conjunto de cores padrão ou criar suas próprias cores usando a opção *Mais cores*. |
| **Alinhamento do texto** | Altera o alinhamento do texto de um comentário. |
| **Enviar para trás** | Faz um comentário aparecer a seguir a todos os outros comentários no desenho do diálogo. Note que os comentários são sempre exibidos a seguir aos grupos ou às operações. |
| **Endireitar linha** | Se você segmentou uma **linha de ramificação**, você pode mesclar de volta os segmentos em uma linha. |
| **Cor do texto** | **Edita a cor do texto dos grupos selecionados**. |
| **Alinhar bordas esquerdas** | Alinha os grupos e pontos de ramificação selecionados com a borda esquerda do componente situado na extrema esquerda, entre os componentes selecionados. |
| **Alinhar centros horizontais** | Move horizontalmente os grupos e pontos de ramificação selecionados até fazer com que seus centros fiquem alinhados com o componente selecionado mais próximo do centro. |
| **Alinhar bordas direitas** | Alinha os grupos e pontos de ramificação selecionados com a borda direita do componente situado na extrema direita. |
| **Alinhar partes superiores** | Alinha os grupos e pontos de ramificação selecionados com a borda superior do componente mais alto, entre os componentes selecionados. |
| **Alinhar centros verticais** | Move verticalmente os grupos e pontos de ramificação selecionados até fazer com que seus centros fiquem alinhados com o componente selecionado mais próximo do centro. |
| **Alinhar partes inferiores** | Alinha os grupos e pontos de ramificação selecionados com a borda inferior do componente mais baixo entre os componentes selecionados. |
| **Espaçar de forma igual, horizontalmente** | Alinha horizontalmente três ou mais grupos e pontos de ramificação selecionados de forma que os componentes medianos fiquem equidistantes entre os componentes externos. |
| **Espaçar de forma igual, verticalmente** | Move verticalmente os grupos e pontos de ramificação selecionados até fazer com que seus centros fiquem alinhados com o componente selecionado mais próximo do centro. |
| **Mostrar script** | Abre a **vista Script** (ativado somente se uma ramificação foi programada). |

| Opção de guia | Descrição |
|---|---|
| **Converter para ramificação com script...** | Converte a ramificação para uma **ramificação programada**. |
| **Reverter para a ramificação padrão** | Reverte a ramificação para a implementação padrão (não programada). |
| **Projetos de Telemarketing** | Abre o **Criador de Projetos de Telemarketing**. Se você criou um novo diálogo, isto somente será possível após ter salvo o diálogo pela primeira vez. |

# Vista Executar

## Sobre a vista Executar

Na vista Executar, você pode executar operações, visualizar e manipular participantes, e visualizar o histórico de um diálogo.

## Execução de operações

O Dialogue Server executa automaticamente as operações de um diálogo conforme **opções de execução** definidas individualmente. Entretanto, as operações com a opção **Comando do usuário** podem ser realizadas manualmente na vista Executar.

Para iniciar uma operação manualmente na vista Executar, selecione a operação e clique com o botão direito para abrir um menu popup:

o menu popup contém cinco itens de execução de operações:

| Opção do menu | Descrição |
|---|---|
| **Executar** | Executa a operação. |
| **Executar avançado** | Executa a operação com uma quantidade máxima (limitada) de participantes. Defina este número antes da operação ser executada. |
| **Cancelar execução** | Aborta uma execução em andamento. |
| **Detalhes de execução** | Exibe a janela de progresso de execução. |
| **Monitor de execução** | Exibe a janela do **Monitor de execução**. |

### A janela de progresso de execução

Marcada em verde quando uma operação está sendo executada. Em caso de erro de execução, a operação será marcada em vermelho. Quando a operação é marcada com uma dessas cores, clique duas vezes nela, ou escolha **Detalhes de execução** no menu popup. Surgirá então a janela de **progresso**

**de execução**, que exibirá informações detalhadas sobre a execução que está em andamento ou resultou em erro.

## Resumo do participante

Para abrir a janela**Resumo do participante**, clique com o botão direito em uma área vazia da tela na Visualização de execução e selecione Resumo do participante ou escolha **Resumo do participante** a partir da guia **Executar**. O Resumo do participante oferece funcionalidade e informações sobre os participantes de todos os grupos de um diálogo.

### Janela Resumo do participante

A faixa **Página inicial** do Resumo do participante oferece os seguintes recursos:

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Fechar** | Fecha a janela Resumo do participante. |
| **Exportar** | Exporta para um arquivo todos os participantes do grupo selecionado. |
| **Mover para o grupo** | Move todos os participantes do grupo selecionado para outro grupo. |
| **Desativar** | Desativa todos os participantes do grupo selecionado. |
| **Visualizar participantes** | Clique duas vezes em um grupo ou na lista de grupos, ou então clique em .<br>Uma nova janela será aberta, com uma lista de participantes do grupo selecionado (veja **A janela de participantes** na página 54). |
| **Atualizar (F5)** | Atualiza as informações dos participantes de todos os grupos. |
| **Mostrar gráfico** | Exibe ou oculta um gráfico na parte inferior da janela, mostrando graficamente a contagem de participantes de todos os grupos. |
| **Selecionar colunas** | Abre a janela **Selecionar colunas** para poder configurar o conjunto de colunas exibido. |

### A janela de participantes

A janela de participantes oferece funcionalidade e informações sobre os participantes de um grupo. Consulte **A janela de participantes** na página 54 para obter detalhes.

## A janela de participantes

Para abrir a janela de participantes, clique duas vezes em um grupo em Visualização de execução ou no grupo desejado na janela **Resumo do participante** .

A janela de participantes oferece funcionalidade e informações sobre os participantes de um grupo.

As faixas da janela de participantes oferecem os seguintes recursos:

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Fechar** | Fecha a janela de participantes. |

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Mover para o grupo** | Move os participantes selecionados a outro grupo. |
| **Desativar** | Desativa os participantes selecionados. |
| **Testar modelo de mesclagem** | Cria uma mensagem de teste baseada em um modelo usado no diálogo e no participante selecionado. |
| **Abrir na Customer View** | Abre o usuário selecionado no Customer View. |
| **Verificação de duplicado** | Abre o Customer View e exibe possíveis repetições do cliente selecionado.<br>**Observação:** Esta opção só está disponível quando a verificação de repetição está configurada no domínio do cliente (Dialogue Admin). |
| **Exportar** | Exporta os participantes selecionados para um arquivo. |
| **Mostrar detalhes** | Exibe ou oculta detalhes de um participante selecionado (veja Detalhes abaixo). |
| **Selecionar colunas** | Abre a janela **Selecionar colunas** para poder configurar o conjunto de colunas exibido. |
| **Máx. na lista** | Este número limita o número de participantes indicados. Se este campo tiver um número alto, a janela em uso poderá apresentar problemas de desempenho. |
| **Atualizar** (F5) | Atualiza as informações do participante. |
| **Pesquisar** | Esta guia de faixa fornece uma funcionalidade de pesquisa simples para filtragem dos participantes. |

### Detalhes

O botão **Detalhes** é usado para detalhar um participante, com cinco modos de exibição:

| Visualização | Descrição |
|---|---|
| **Histórico do participante** | O modo Histórico do participante apresenta o histórico do participante no diálogo. A tabela indica o caminho do participante através do diálogo.<br>**Observação:** O registro de participantes precisa estar ativado para que seja exibido o histórico de um participante. Para isso, selecione **Propriedades do diálogo** (guia **avançadas**) para o diálogo todo ou para cada operação. |
| **Histórico do Telemarketing** | O modo Histórico do Telemarketing lista todos os projetos de telemarketing do diálogo, além do status e do histórico do participante em cada um dos projetos de que participou. |

| Visualização | Descrição |
|---|---|
| **Mensagens** | O Visualizador de mensagens lista todas as mensagens relacionadas ao cliente representado pelo participante selecionado. É mostrado o status de cada mensagem (por exemplo, os erros de envio de um e-mail).<br>Selecione uma mensagem na lista e clique em Visualizar para vê-la. |
| **Formulários de resposta** | O modo Formulários de resposta lista todos os formulários de resposta relacionados ao cliente representado pelo participante selecionado.<br>Selecione um formulário de resposta na lista e clique em Visualizar para vê-lo. |
| **Atividades & tarefas** | O modo Atividades & tarefas lista todas as atividades e tarefas relacionadas ao cliente representado pelo participante selecionado.<br>Selecione uma atividade ou tarefa na lista e clique em Visualizar para vê-la. |

#### Execução de relatórios na janela de participantes

Quando os relatórios integrados estão ativados e pelo menos um *Relatório de cliente* ou *Relatório de participante* está definido, um menu **Relatório** aparece na barra de menus. Consulte**Visão geral dos relatórios integrados** na página 258 para obter detalhes.

## O log de operação

Para abrir a janela **Log de operação**, clique com o botão direito sobre uma operação, ou clique com o botão direito em uma parte vazia da tela da vista Executar e escolha **Log de operação**. O log de operação apresenta o registro de informação sobre todas as execuções de operação.

Para visualizar a informação registrada, selecione a operação desejada na tabela **Operação**.

A informação detalhada do log de operação é exibida em três visualizações. Consulte**Visualizações do log de operação** na página 56 para obter detalhes.

## Visualizações do log de operação

A informação detalhada do log de operação é exibida em três visualizações:

1. **Resumo**—Exibe a informação sintética sobre uma operação.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Grupo de origem** | O grupo de origem da operação |
| **Total de execuções** | Quantidade total de execuções da operação. |
| **Total de participantes** | Quantidade total de participantes movidos durante a operação. |
| **Primeira execução** | Hora e data da primeira execução da operação |
| **Última execução** | Hora e data da última execução da operação |

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Detalhes da ramificação** | Esta tabela contém informações sintéticas sobre cada ramificação da operação. |

2. **Todas as execuções**—Apresenta informações detalhadas sobre todas as execuções de uma operação.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Todas as execuções da operação** | Esta visualização contém todas as execuções da operação. Possui as seguintes colunas:<br>• **Hora de início**—hora de início da execução da operação<br>• **Duração**—a duração da execução da operação<br>• **Participantes**—Quantidade total de participantes movidos durante a execução da operação<br>• **Vista Executar**—descreve como foi lançada a operação. Há quatro valores possíveis:<br>  • **Execução manual**—A operação foi executada manualmente por um usuário no Visual Dialogue<br>  • **Em cascata**—A operação foi lançada com o uso do mecanismo em cascata<br>  • **Programada**—A operação foi lançada com o uso do mecanismo scheduler<br>  • **Evento**—A operação foi disparada por um evento<br>  Para obter mais informações, consulte **Executar opções**.<br>• **Executado pelo usuário**—o usuário do sistema que executou a operação<br>• **ID do log de execução**—o ID único da base de dados para a execução da operação na tabela de log<br>Além do mais, a execução da operação pode ser expandida, de forma a consultar detalhes sobre cada ramificação para a execução da operação.<br>Clique no sinal de mais para abrir a tabela de ramificações. A tabela de ramificações contém as seguintes colunas:<br>• **Nome da ramificação**—o nome da ramificação de operação<br>• **Hora de início**—hora de início da execução da ramificação da operação<br>• **Duração**—a duração da execução da ramificação da operação<br>• **Participantes**—quantidade de participantes movidos através da execução da ramificação da operação<br>• **Prioridade**—A prioridade da ramificação da operação. A ramificação que possui a maior prioridade (número menor) será executada primeiro.<br>• **ID do log de ramificação**—o ID único da base de dados para a execução da ramificação de operação na tabela de log |

3. **Gráfico de tempo**—Informa sobre os participantes movidos através da operação em função do tempo.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Título** | Marque esta opção para exibir o título do gráfico |
| **Legendas** | Marque esta opção para exibir as legendas do gráfico |
| **Escadas** | Marque esta opção para exibir as linhas no gráfico na forma de degraus |
| **Marcas** | Marque esta opção para exibir marcas (números chave) para as linhas do gráfico |

Para personalizar o gráfico, selecione **Personalizar** a partir da guia de faixa **Página inicial**.

## O Monitor de execução

O Monitor de execução apresenta toda a atividade relacionada a operações de diálogo executadas no segundo plano, ou seja, operações **em cascata**, **programada**, e **disparado** por evento.

**Observação:** Somente serão apresentadas operações no diálogo que você usou para abrir a visualização.

A lista apresenta todas as operações executadas em segundo plano naquele momento, bem como todas as operações em segundo plano que falharam. No segundo caso caso, o painel inferior apresenta os dados relativos à falha da operação.

**Faixa Monitor de execução**

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Fechar** | Fecha a janela Monitor de execução. |
| **Reiniciar** | Tenta executar novamente a tarefa selecionada. Serão feitas três tentativas de execução de uma operação em segundo plano antes de parar por falha. Você pode reiniciar manualmente a tarefa após ter solucionado a causa da falha. |
| **Anular** | Anula a execução da tarefa selecionada. |
| **Progresso de execução** | Exibe a janela **Progresso de execução** para a tarefa selecionada. |
| **Remover** | Exclui a tarefa selecionada. |
| **Atualizar** | Atualiza a visualização |
| **Atualizar automaticamente** | Atualiza a visualização automaticamente a cada segundo. |
| **Selecionar colunas** | Abre a janela **Selecionar colunas** para poder configurar o conjunto de colunas exibido. |
| **Ir para operação** | Centra-se na tarefa selecionada em **Visualização de execução**. |

## Menus contextuais da vista Executar

Quando você clica com o botão direito em vários elementos do diálogo, menus popup aparecem.

**Clique com o botão direito em um grupo**

| Opção do menu | Descrição |
|---|---|
| **Visualizar participantes** | Abre a caixa de diálogo **Participantes**. Aqui você pode visualizar os participantes do grupo. Você pode visualizar os participantes no Customer View, desativar participantes específicos, visualizar formulários de resposta devolvidos pelos participantes ou mover participantes específicos diretamente para outro grupo. |
| **Desativar os participantes** | Desativa todos os participantes do grupo. Isto fará com que todos os participantes sejam sinalizados como inativos e não pertencentes ao diálogo. |
| **Mover participantes** | Move todos os participantes do grupo diretamente para outro grupo. |
| **Exportar participantes...** | Exporta os participantes para um arquivo. O assistente será apresentado por um assistente que permite que personalize os aspectos da exportação. |
| **Relatórios** | Executa relatórios integrados. Veja **Visão geral dos relatórios integrados** na página 258 e **Relatórios padrão** na página 259 para obter detalhes. |

**Clique com o botão direito em uma operação**

| Opção do menu | Descrição |
|---|---|
| **Executar** | Executa a operação. Você precisa definir a **opção de execução Comando do usuário** para poder fazer isto. |
| **Executar avançado...** | Executa a operação com uma quantidade máxima de participantes. Defina este número antes da operação ser executada. |
| **Cancelar execução** | Aborta uma operação em execução. |
| **Detalhes de execução** | Exibe a janela de **progresso de execução**. |
| **Monitor de execução** | Mostra o **monitor de execução**. |
| **Log de operação** | Exibe a janela do registro de operação. |
| **Editar seleção/modelo/projeto TM/Questionário** | Se sua operação utiliza algum destes componentes, eles poderão ser editados diretamente aqui. |
| **Relatórios** | Executa relatórios integrados. Veja **Visão geral dos relatórios integrados** na página 258 e **Relatórios padrão** na página 259 para obter detalhes. |

**Clique com o botão direito em ramificações**

| Opção do menu | Descrição |
|---|---|
| **Editar seleção/modelo/projeto TM/Questionário** | Se sua ramificação utiliza algum destes componentes, eles poderão ser editados diretamente aqui. |
| **Relatórios** | Executa relatórios integrados. Veja **Visão geral dos relatórios integrados** na página 258 e **Relatórios padrão** na página 259 para obter detalhes. |

**Clique com o botão direito quando não há componentes selecionados**

| Opção do menu | Descrição |
|---|---|
| **Resumo do participante** | O **Resumo do participante** oferece uma funcionalidade e uma visão geral dos participantes de todos os grupos de um diálogo. |
| **Monitor de execução** | Mostra o **monitor de execução**. |
| **Log de operação** | O **Log de operação** apresenta informações registradas sobre todas as operações executadas. |
| **Relatórios** | Executa relatórios integrados. Veja **Visão geral dos relatórios integrados** na página 258 e **Relatórios padrão** na página 259 para obter detalhes. |

## A guia Executar

Durante o trabalho com um diálogo na vista Executar, uma guia **Executar** é acrescentada à faixa.

| Opção de guia | Descrição |
|---|---|
| **Itens ativos** | Mostra uma lista de todos os itens abertos. |
| **Explorar** | Abre a janela **Explorador** ou uma janela do **navegador** de componentes principais. |
| **Salvar** | Salva o diálogo que está sendo usado. |
| **Fechar** | Fecha o diálogo que está sendo usado. |
| **Propriedades** | Mostra as **propriedades** do diálogo. |
| **Navegar** | Mostra um painel de navegação, no qual é possível navegar facilmente para partes diferentes do diálogo que está sendo usado. |
| **Aumentar** | Aumenta o zoom em aproximadamente 50 porcentos. |
| **Diminuir** | Reduz o zoom em aproximadamente 50 porcentos. |
| **Normal** | Define o zoom como normal. |

| Opção de guia | Descrição |
|---|---|
| **Executar** | Executa a operação. Você precisa definir a **opção de execução** **Comando do usuário** para poder fazer isto. |
| **Avançadas** | Executa a operação com uma quantidade máxima de participantes. Defina este número antes da operação ser executada. |
| **Anular** | Anula uma operação sendo executada. |
| **Monitor de execução** | Exibe o **monitoramento da execução**. |
| **Visualizar participantes** | Abre a caixa de diálogo **Participantes**. Aqui você pode visualizar os participantes do grupo. Você pode visualizar os participantes no Customer View, desativar participantes específicos, visualizar formulários de resposta devolvidos pelos participantes ou mover participantes específicos diretamente para outro grupo. |
| **Mover participantes** | Move todos os participantes do grupo diretamente para outro grupo. Esta tarefa é executada como **tarefa em segundo plano**. |
| **Desativar os participantes** | Desativa todos os participantes do grupo. Isto fará com que todos os participantes sejam sinalizados como inativos e não pertencentes ao diálogo. Esta tarefa é executada como umatarefa em **segundo plano**. |
| **Exportar participantes...** | Exporta os participantes para um arquivo. O assistente será apresentado por um assistente que permite que personalize os aspectos da exportação. |
| **Desativar todos os participantes** | Desativa todos os participantes do diálogo. Esta tarefa é executada como uma tarefa em **segundo plano**. |
| **Limpar diálogo** | Remove de fato o diálogo. Todos os participantes são desativados e todos os logs de histórico gerados são excluídos. Você pode também decidir excluir logs de mensagem e logs de atividade que foram criados para clientes que estão participando do diálogo. Esta tarefa é executada como uma tarefa em **segundo plano**. |
| **Resumo do participante** | Exibe a janela **Resumo do participante.** |
| **Log de operação** | O **Log de operação** apresenta informações registradas sobre todas as operações executadas. |
| **Atualizar** | Atualiza a contagem de participantes apresentados em grupos. Isto pode ser útil se você tem uma **operação agendada**, uma operação que é executada quando uma operação **prévia foi executada** ou quando uma operação é **desencadeada por um evento**. |
| **Relatórios** | Executa relatórios integrados. Veja **Visão geral dos relatórios integrados** na página 258 e **Relatórios padrão** na página 259 para obter detalhes. |

# Vista Script

## Programar uma operação

Ao programar uma operação, mova a implementação de uma ramificação do conjunto de operações predefinidas instaladas em seu sistema para uma implementação totalmente personalizada no diálogo.

**Atenção:** Programar operações requer uma compreensão avançada da tecnologia de scripting em geral e da estrutura de Operação do Visual Dialogue em particular.

Se você programou uma operação, um pequeno **S** aparecerá à sua direita. Você deve também ver uma guia **Scripts** na parte inferior. Se você clicar duas vezes no **S**, poderá alternar com a visualização de implementação do script.

Para programar uma ramificação, clique com o botão direito na ramificação que deseja programar, escolha **Script** > **Converter para ramificação com script...** . Na janela que aparecer, clique em **Sim** se você deseja basear seu script na implementação padrão da ramificação; clique em **Não** se você deseja iniciar com um script completamente vazio. Quando terminar isso, a vista Script será apresentado.

O lado direito deste modo apresenta todas as operações do seu diálogo. As operações com uma ou mais ramificações programadas são apresentadas com um ponto vermelho. Debaixo das operações, encontram-se todas as ramificações da operação selecionada. Você pode marcar a caixa debaixo de cada ramificação para programá-la, ou desmarcar a caixa se quiser reverter para a implementação de ramificação padrão.

O lado esquerdo deste modo apresenta o editor do script em andamento.

A **Documentação de referência** contém informações sobre a estrutura de operação e o que você precisa para implementar uma operação.

## A guia Script

Quando você trabalha na **vista Script**, uma guia **Script** é acrescentada à faixa.

| Opção de guia | Descrição |
|---|---|
| **Itens ativos** | Mostra uma lista de todos os itens abertos. |
| **Explorar** | Abre a janela **Explorador** ou uma janela do **navegador** de componentes principais. |
| **Salvar** | Salva o diálogo que está sendo usado. |
| **Fechar** | Fecha o diálogo que está sendo usado. |
| **Propriedades** | Mostra as **propriedades** do diálogo. |
| **Linguagem** | Selecione a linguagem de script. JScript, VBScript e PerlScript são suportados. |
| **Modelos de script** | Substitua seu código de script atual pelo código de um modelo de script. Os modelos são implementações de todas as operações padrão no sistema. |

| Opção de guia | Descrição |
|---|---|
| **Verificar sintaxe** | Utiliza a verificação de sintaxe para validar a sintaxe do seu script. Observe que somente a sintaxe do script é verificada, não irá, por exemplo, detectar erros de ortografia nos métodos e nomes de variáveis. |
| **Executar** | Executa a operação. Você precisa definir a **opção de execução** **Comando do usuário** para poder fazer isto. |
| **Avançadas** | Executa a operação com uma quantidade máxima de participantes. Defina este número antes da operação ser executada. |
| **Anular** | Anula uma operação sendo executada. |
| **Números de linhas** | Exibe ou oculta o número de linha no editor de script. |
| **Ocultar scripts** | Exibir ou ocultar a **vista Script**. |

## A guia Opções

Durante o trabalho com um diálogo, uma guia **Opções** é acrescentada à faixa.

| Opção de guia | Descrição |
|---|---|
| **Capa** | Permite que você escolha a capa utilizada no diálogo. Uma capa define a aparência de todos os objetos utilizados em um diálogo. |
| **Mostrar IDs** | Quando esta opção está marcada, os IDs internos de grupos e operações são mostrados no **Designer de diálogo**. |
| **Mostrar ícones de execução** | Se esta opção for marcada, ícones de execução serão mostrados no **Designer de diálogo**. Os ícones de execução visualizam as **opções de execução** definidas para as operações. |
| **Mostrar comentários** | Se esta opção for marcada, os **comentários** serão mostrados no **Designer de diálogo**. |
| **Copiar imagem para a área de transferência** | Faz uma cópia da imagem do diálogo e a coloca na área de transferência. A imagem copiada pode então ser colada em um editor de imagem ou um documento. |
| **Copiar imagem para o arquivo** | Salva uma cópia do diálogo em um arquivo Windows bitmap (bmp) ou JPEG (jpg) compatível. Por causa das limitações do sistema operacional Windows, a cópia de grandes imagens para a área de transferência pode falhar; se isto acontecer, você pode copiar a imagem para um arquivo em vez de copiá-la para a área de transferência, para manipulá-la ou utilizá-la em outros aplicativos. |
| **Modo de design rápido** | Ative o Modo de design rápido para posicionar grupos e operações com facilidade no diálogo. Utilize esta função para criar a versão inicial de um diálogo, no qual você poderá configurar depois grupos e operações. |

| Opção de guia | Descrição |
|---|---|
| **Lista de operações simples** | Se estiver marcada, a lista de operações mostrada na **caixa de ferramentas do diálogo** é uma lista com pequenos ícones. Se não estiver marcada, serão usados ícones maiores. |
| **Mostrar grade** | Exibe a grade da tela. |
| **Ajustar à grade** | Ative *ajustar à grade*, para facilitar o posicionamento de objetos com precisão na tela de criação. |
| **Mostrar scripts** | Exibir ou ocultar a **vista Script**. |
| **Salvar diálogo como modelo** | Salva o diálogo como um **Modelo de diálogo**. |

## Propriedades de um diálogo

A janela de propriedades do diálogo pode ser aberta na **guia Arquivo** ou no **Navegador de diálogos**. Ela é formada por três guias.

**A guia Geral**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Nome** | O nome do diálogo. |
| **Estado** | O estado do diálogo. É um campo apenas informativo que não tem nenhuma influência sobre o modo de trabalho com o diálogo ou sobre seu comportamento. |
| **Data inicial/Data final** | Para limitar o tempo em que o diálogo permanece ativo, insira no campo Data inicial uma data para iniciar a ativação do diálogo. No campo Data final em seguida, informe a data de encerramento da ativação. |
| **Desativar diálogo** | Se esta opção for ativada, o diálogo como um todo será desativado e não poderá ser executado.<br>**Observação:** Depois de ser importado de um arquivo, o diálogo sempre ficará marcado como desativado. Será necessário desmarcar a opção para ativá-lo. |
| **Domínio do cliente** | O domínio de clientes do qual o diálogo obtém seus participantes. |
| **Permitir ocorrências múltiplas de clientes** | Se esta opção for marcada como **sim**, o mesmo cliente poderá aparecer como participante do diálogo mais de uma vez, desde que o cliente em questão tenha diferentes informações de contexto associadas a cada ocorrência. Se for marcada como **não**, o mesmo cliente só poderá aparecer em um lugar do diálogo por vez. |
| **Criado** | A data e o horário em que o diálogo foi criado. |

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Criado por** | O nome de logon do usuário que criou o diálogo. |
| **Última modificação** | A data e o horário em que o diálogo foi modificado pela última vez. |
| **Última modificação por** | O nome de logon do usuário que modificou o diálogo pela última vez. |

**A guia Avançado**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Caminho** | O caminho para o diretório onde o diálogo armazena todos os seus modelos de mensagens, todas as suas mensagens e todos os seus arquivos de registro. Se for alterado, precisa apontar a uma pasta compartilhada que possa ser acessada por qualquer pessoa que use o diálogo. |
| **Permitir registro de participante** | Ative esta opção para criar registros adicionais quando o diálogo for executado. Ela fornece uma melhor base para estatísticas e análises, mas torna a execução mais lenta, o que é bastante perceptível em algumas ocasiões. Se você escolher **Decidir registro em cada operação**, poderá ativar ou desativar a opção a cada operação. Se selecionar **Sempre gerar log de participante**, sempre serão criados registros adicionais. |
| **Custo inicial do orçamento** | O orçamento previsto para a inicialização do diálogo como um todo. |
| **Custo inicial real** | O custo real da inicialização do diálogo como um todo. |
| **Código da moeda** | O código da moeda a ser usada no orçamento. |
| **Ativar logon de cliente** | Ative esta opção para que os clientes possam fazer logon e responder a Questionários usando o ID de participante no diálogo. Ela é útil caso o diálogo produza mensagens com **links da Web** para um Questionário. |

**A guia Notas**

Esta guia é usada para anotações sobre o diálogo.

# Projetos de Telemarketing

## Sobre projeto de telemarketing

Ao usar uma **operação de telemarketing** em um Diálogo, você pode configurar projetos de telemarketing que definem como as diversas operações de telemarketing podem funcionar.

Para obter informações sobre como configurar um projeto de telemarketing, verifique**Criação de projeto de telemarketing** na página 67 .

### Como abrir a lista de projeto de telemarketing

A lista de projeto de telemarketing pode ser aberta a partir do Visual Dialogue, selecionando **Diálogo** > **Projetos de telemarketing** na barra de menus.

## Visão geral sobre projetos de telemarketing:

Quando você abre **Projetos de Telemarketing**, a lista todos os projetos de telemarketing exibida. Aqui, você acrescenta notícias ou alterações ou altera os projetos de telemarketing. Para obter informações sobre como fazer isso, verifique**Criação de projeto de telemarketing** na página 67.

### Propriedades dos projeto de telemarketing

Ao criar um novo projeto ou alterar um projeto existente, a janela **Propriedades** será aberta:

- A guia **Geral**

  Nesta guia, você pode configurar informações relacionadas a dados do Questionário e do cliente. Para obter informações detalhadas sobre como fazer isso, veja**Criação de projeto de telemarketing** na página 67.

- A guia **Operadores**

  Nesta guia, você pode configurar quais operadores serão autorizados a trabalhar com os participantes do projeto de telemarketing. Para obter informações sobre como fazer isso, verifique**Configuração de operadores legais para um projeto de telemarketing** na página 68.

- A guia **Regras de chamada**

  Nesta guia, você pode configurar os status de chamada a serem aplicados para o projeto. Para obter informações sobre como fazer isso, verifique**Configuração de razões para o movimento automático de participantes** na página 69.

- A guia **Configuração de atividade**

  Nesta guia, você pode configurar os tipo de atividades para o projeto. Para obter informações sobre como fazer isso, verifique**Criação de projeto de telemarketing** na página 67.

- A guia **Avançadas**

  Nesta guia, você pode configurar opções avançadas, tais como o uso de SQL personalizado para o projeto. Para obter informações sobre como fazer isso, verifique**Definição de opções avançadas** na página 69.

## O que é um operador?

Em uma operação de telemarketing, é necessário contar com pessoas que telefonarão aos participantes do diálogo. Essas pessoas são os operadores.

Para cada projeto de telemarketing e, consequentemente, em cada operação de telemarketing, é possível definir um “grupo” de operadores com permissão para lidar com os participantes no grupo de origem da operação. Para obter informações sobre como fazer isso, verifique**Configuração de operadores legais para um projeto de telemarketing** na página 68.

## O que é o status da chamada?

Uma chamada de telemarketing pode ter diversas circunstâncias ou condições. Por exemplo, alguns participantes podem não gostar de responder a Questionários por telefone, alguns podem não estar em casa quando o operador ligar, e outros podem ter mudado de telefone ou de endereço. Para diferenciar entre as possíveis circunstâncias, os operadores podem definir status diferentes para clientes aos quais tenham telefonado. Esses status são chamados de *status da chamada*.

Em um projeto de telemarketing, você pode usar essas informações a fim de definir as razões específicas para mover os participantes da fila de chamadas para o grupo de destino de operações de telemarketing. Para obter informações sobre como fazer isso, verifique**Configuração de razões para o movimento automático de participantes** na página 69.

## Criação de projeto de telemarketing

Você pode criar quantos projetos de telemarketing quiser. No entanto, apenas um projeto pode ser utilizado a cada operação de telemarketing.

### Como criar um projeto de telemarketing

1. Abra a **Lista de projetos de telemarketing** escolhendo **Projetos de telemarketing** a partir da guia **Design**.
2. Clique em **Novo**.

   Surgirá o assistente **Novos projetos de telemarketing**.
3. Para criar um projeto de telemarketing em branco, escolha **Criar um projeto em branco**. Do contrário, para copiar um projeto de telemarketing já existente, escolha **Copiar um projeto de telemarketing existente**.
4. Ao copiar um projeto de telemarketing já existente, escolha qual projeto quer copiar.
5. Clique em **Concluir**.

   Surgirá a janela **Propriedades do projeto de telemarketing**.
6. No campo **Nome do projeto de telemarketing**, dê um novo nome ao projeto.
7. No campo **Descrição**, informe uma descrição para tornar mais fácil o entendimento do objetivo do projeto.
8. Na guia **Geral**, você pode definir informações sobre Questionários e dados de clientes:

   - No campo **Questionário**, escolha um **Questionário** para os participantes responderem.
   - No campo **Layout**, escolha o **layout** definido para o Questionário e que deve ser usado no aplicativo Web de telemarketing. Se não criar nenhum layout ou se escolher **Layout padrão**, será usado um layout padrão.
   - Marque a opção **Ativar acompanhamento de respostas** se quiser **monitorar o progresso** das respostas aos Questionários. O rastreamento de respostas não estará disponível no layout padrão.
   - Marque **Mostrar dados do cliente** se quiser que os operadores do aplicativo Web de telemarketing vejam dados do cliente.
   - Marque **Permitir atualização de dados do cliente** para que os operadores possam editar dados do cliente no aplicativo Web de telemarketing.

- Você pode definir **Data inicial do projeto** e **Data final do projeto** para limitar o tempo em que o projeto estará disponível no aplicativo Web de telemarketing.

9. Na guia **Operadores**, é possível especificar os operadores que poderão trabalhar com os participantes do projeto de telemarketing. Para obter informações detalhadas sobre como fazer isso, veja**Configuração de operadores legais para um projeto de telemarketing** na página 68.
10. A guia **Regras de chamada** define o status das chamadas com relação ao projeto:

    - No campo **Número permitido de tentativas de chamadas**, informe quantas vezes, na sua opinião, os operadores deverão ligar para clientes.
    - No campo **Intervalo de tempo entre as chamadas**, informe quantos minutos serão aplicados pelo aplicativo Web de telemarketing quando ele sugerir um novo horário para o operador voltar a telefonar ao mesmo cliente após uma chamada.
    - Na lista **Mover os participantes quando**, você pode definir o **status de chamada**, que moverá o participante para o "grupo de destino". Para obter informações sobre como fazer isso, verifique**Configuração de razões para o movimento automático de participantes** na página 69.

11. Na guia **Configuração de atividade**, podem ser selecionados tipos de atividades para o projeto:

    - Se tiver ativado a postagem de atividade, selecione no campo **Tipo de atividade** o tipo de atividade que quer criar.
    - No campo **Regra após a atividade**, escolha quando quer postar atividades.

12. Na guia **avançadas**, você pode configurar o projeto para o uso de uma instrução SQL personalizada. Para obter informações detalhadas sobre como fazer isso, veja**Definição de opções avançadas** na página 69.

## Configuração de operadores legais para um projeto de telemarketing

Para cada projeto que você definir, será necessário configurar os **operadores** com permissão para fazer chamadas no projeto.

### Como configurar operadores legais para um projeto

1. Abra as propriedades do projeto de telemarketing.
2. Vá até a guia **Operadores**.
3. Clique em **+** (sinal de mais). A janela **Selecionar grupos ou usuários** será aberta.
4. Na janela **Selecionar grupos ou usuários**, selecione os operadores que deseja aplicar ao projeto. Para selecionar vários operadores, mantenha a tecla **Ctrl** pressionada ao clicar nos nomes de operadores que deseja.

   **Observação:** Os operadores disponíveis na janela Adicionar operadores são definidos pelo administrador do banco de dados de marketing ou por outra pessoa responsável pelo Visual Dialogue. Assim, você deve entrar em contato com essa pessoa se precisar adicionar outros operadores além dos que estão disponíveis na lista.

5. Clique em **OK** para adicionar os operadores selecionados à lista na guia **Operadores**.
6. Clique em **OK** para salvar suas configurações.

Caso seja necessário remover um operador da lista, selecione o operador indesejado e clique no **-** (sinal de menos).

## Configuração de razões para o movimento automático de participantes

Com base nos **status da chamada** que os operadores definiram para os clientes, os projetos de telemarketing permitem estabelecer critérios específicos, ou razões, que retiram automaticamente os participantes de diálogos da fila de chamadas e os colocam no grupo de destino de operações de telemarketing. Isso impede o trabalho do aplicativo web de Telemarketing e dos operadores com os participantes para sempre?

### Como configurar razões para o movimento automático de um participante

1. Abra as propriedades do projeto de telemarketing.
2. Vá até a guia **Regras de chamada**.

   Ao abrir a guia **Regras de chamada** para um novo projeto, alguns itens serão adicionados por padrão. Esses itens são definidos pelo administrador do banco de dados de marketing ou por outra pessoa responsável pelo Visual Dialogue. No entanto, ao usar os botões **Adicionar** e **Remover** acima da lista, você pode aplicar as razões que desejar.

   **Observação:** Os itens em cinza no topo da lista estão obrigatoriamente marcados e não podem ser apagados.

3. Na lista **Mover os participantes quando**, selecione as razões que removerão os participantes de diálogos da fila de chamadas dos aplicativos web de Telemarketing e os colocarão no grupo de destino de operações de telemarketing.
4. Clique em **OK** para salvar suas configurações.

## Definição de opções avançadas

Na guia **avançadas**, você pode configurar o projeto para o uso de uma instrução SQL personalizada. Esta é uma opção bastante importante, pois permite que você altere a maneira como o Dialogue Server identifica participantes de telemarketing para telefonemas.

Marque a opção **Usar SQL personalizado** se quiser usar uma instrução SQL personalizada. Serão ativados os botões **Obter SQL gerado pelo servidor** e **botão usado para selecionar SQL**.

**Obter SQL gerado pelo servidor** fará uma cópia da instrução SQL, a qual o servidor usará para obter participantes de telemarketing e colocá-los na área de transferência. Você pode usá-la como base para uma instrução SQL personalizada.

**O botão usado para selecionar SQL** permite a escolha de uma instrução SQL personalizada. Esta instrução SQL deve obrigatoriamente residir no repositório SQL que pode ser acessado pelo Dialogue Admin. Uma instrução SQL personalizada precisa **satisfazer uma série de condições** para funcionar.

## Redação de instrução SQL personalizada

Quando você redige uma instrução SQL personalizada para usar em um projeto de telemarketing, o SQL precisa satisfazer uma série de condições:

- A instrução SQL precisa sempre retornar os campos *mh_participant_id*, *mh_customer_id*, *mh_context*, *ccpa_current_call_no*, *ccpa_next_call_datetime*, *ccpa_assigned_user_name* e *ccpa_locked_by_user_name*.
- A instrução SQL também precisa retornar todos os campos marcados como **Mostrar na web de telemarketing** no domínio de clientes.
- Todos os parâmetros usados na instrução SQL devem **obrigatoriamente** ter um nome exclusivo. Isto é muito importante, pois o uso de instruções SQL com nomes não exclusivos pode fazer o Dialogue Server parar de responder completamente. Você pode usar cinco parâmetros diferentes: *dg_id* (grupo de origem do diálogo), *ccp_id* (ID do projeto de telemarketing), *sui_user_name* (nome de usuário), *cd_id* (ID do domínio de clientes) e *ct_name* (nome do tipo de canal de bloqueio de telemarketing). O Dialogue Server analisa a instrução e atribui o valor apropriado a todos os parâmetros que **começam** com um desses nomes, isto é, tanto *ccp_id1* quanto *ccp_id2* obtêm o valor do ID do projeto de telemarketing.
- Se a sua operação de telemarketing tiver mais de um grupo de origem, será necessário codificar os IDs de grupos na instrução SQL. Isso não o impede de usar o projeto de telemarketing em mais de uma operação, desde que nenhuma das operações tenha mais de um grupo de origem.

# Navegar em diálogos

Para ver todos os diálogos definidos, escolha **Explorar** > **Diálogos** a partir da guia **Página inicial** no Visual Dialogue. A janela **Procurar diálogos** é aberta.

### Ordenar a lista de diálogos

Para ordenar seleções, clique na coluna desejada no cabeçalho da lista de seleções.

### Selecionar colunas

Para configurar o conjunto de colunas exibidas na lista, escolha **Selecionar colunas** a partir da guia **Visualizar**.

As colunas podem também ser reorganizadas clicando e arrastando-as para posições de coluna diferentes.

### Propriedades de um diálogo

Para rever ou editar propriedades de um diálogo (por exemplo, o nome ou a descrição), selecione um único diálogo e escolha **Propriedades** a partir da guia **Página inicial**. A janela **Propriedades do diálogo** é aberta.

### Abrir um diálogo

Para abrir um diálogo em **Sobre o Designer de diálogo** na página 27, clique duas vezes em um único diálogo da lista ou escolha **Abrir** a partir da guia **Página inicial**.

### Excluir um diálogo

Para excluir um diálogo, marque um único diálogo e escolha **Excluir** a partir da guia **Página inicial**. Esta tarefa é executada como umatarefa em **segundo plano**.

### Visualização

É mostrada uma visualização do diálogo na parte inferior do navegador. Para ativar ou desativar a visualização, clique no botão **Visualização** na guia **Página inicial**.

### Diálogos marcados com um sinal vermelho

Um sinal vermelho no ícone de um diálogo indica que o diálogo está *desativado*. Veja **Propriedades de um diálogo** na página 64 para obter mais informações.

# Segurança do diálogo

Os diálogos possuem uma funcionalidade integrada de segurança. Isto permite que você controle os direitos de acesso e permissões de um diálogo. As configurações de segurança são aplicadas tanto em nível de usuário como de grupo de usuários.

### A janela de configuração de segurança

Para abrir a janela de configurações de segurança para um diálogo, faça uma das coisas a seguir:

- Clique com o botão direito no diálogo desejado na janela **Procurar diálogos** e escolha **Segurança**.
- Abra um diálogo e clique no botão de cadeado na guia de faixa **Arquivo**:

O A janela **Grupo de usuários ou usuário** lista todos os usuários e grupos de usuários que possuam algum direito de acesso ou permissões para o diálogo.

Selecione um usuário ou grupo de usuários para visualizar suas permissões. As permissões são listadas abaixo, na janela **Direito ou permissão** de acesso.

As permissões desabilitadas (em cinza) são permissões globais que não podem, portanto, ser alteradas ou excluídas.

### Adicionar usuários e grupos de usuários

Clique em **Adicionar** para adicionar um usuário ou grupo de usuários. A janela **Selecione grupos ou usuários**,é aberta.

Selecione o usuário ou grupo de usuários que quiser e clique em **OK**. O usuário ou grupo selecionado é adicionado à lista de **usuários ou grupos de usuários** na janela de segurança. Em seguida, selecione as permissões e direitos de acesso desejados para o usuário ou grupo de usuários.

### Direitos de acesso e permissões

Os direitos de acesso e permissões disponíveis, por usuário e grupo de usuário, são:

- **Excluir diálogo**—Permissão para excluir todo o diálogo no **navegador de diálogos**.
- **Executar diálogo**—Permissão para trabalhar no diálogo na vista **Executar**. Isto inclui executar operações e mover participantes de um grupo para outro.
- **Editar diálogo**—Permissão para trabalhar no diálogo na **Vista de design**. Isto inclui adicionar, editar e excluir grupos e operações.
- **Limpar diálogo**—Permissão para remover os dados de execução do diálogo. Isto inclui remover todos os participantes e todo o histórico do diálogo. A remoção de um diálogo é feita na **vista Executar** do diálogo.

# Modelos de diálogo

## O que é um modelo de diálogo?

Modelos de diálogo são utilizados para criar modelos que permitam criar rapidamente um diálogo no Visual Dialogue e para criar modelos de Configuração Guiada de Diálogo.

Os modelos consistem em duas partes:

1. O Fluxo do Diálogo (Vista de design)
2. Definição de páginas, seções e perguntas (Configuração Guiada)

A Configuração Guiada somente é necessária para modelos destinados a ser usados no Portrait HQ e não terá efeito sobre diálogos criados no Visual Dialogue.

No Visual Dialogue, o link para a lista de modelos de diálogo se situa abaixo da área **Gerenciar**, na Barra do explorador do menu esquerdo.

## Criar um novo modelo de diálogo

Para criar um novo modelo de diálogo, escolha **Modelo de diálogo** a partir da guia **Criar**.

Digite um nome para seu modelo de diálogo e escolha o domínio no qual deverá ser usado.

Definir opções padrão para seu modelo. Isto será herdado por diálogos baseados neste modelo.

Clique em **Concluir** para criar seu modelo de diálogo e ir para a Vista de design.

## O Designer de modelos de diálogo

O Designer de modelos de diálogo é utilizado para criar seus modelos. Há dois modos: Design e Configuração guiada.

A Vista de design é utilizado para criar seu fluxo de diálogo. A criação de um diálogo é feita da mesma forma que você **cria um diálogo padrão**.

O modo Configuração guiada é utilizado para definir as páginas, seções e perguntas a utilizar em seu modelo na Configuração Guiada de Diálogo.

# Configuração guiada

## O que é uma Configuração guiada?

A configuração guiada permite que usuários configurem diálogos sem ter que utilizar o Visual Dialogue. Isto é feito através da definição de um conjunto de perguntas que o usuário precisa responder. Em seguida, as respostas são utilizadas para configurar automaticamente o diálogo. As perguntas serão respondidas com o aplicativo Portrait HQ. Após o preenchimento das respostas, um novo diálogo será criado com base nas respostas. Se o usuário mudar as respostas posteriormente, estas mudanças serão aplicadas ao diálogo.

- As perguntas sobre a seleção e o modelo são definidas no Visual Dialogue.
- As perguntas serão respondidas especificando a seleção e o modelo no Portrait HQ.
- As respostas são aplicadas a um novo diálogo.

## Definição de uma configuração guiada

Uma configuração guiada consiste em três coisas diferentes: etapas, seções e perguntas. As etapas são utilizadas para dividir a configuração em diferentes páginas; as seções são utilizadas para dividir cada página em partes lógicas; e as perguntas são utilizadas para obter dados efetivos do usuário.

Exemplo: *Enviar emails* e *Enviar lembrete* podem ser passos; *Selecionar grupo alvo* e *Selecionar modelo de e-mail* podem seções; e *Grupo alvo* e *Email template*, e *Não nos envie para clientes que…* possam ser questões.

## Criador de Configuração Guiada

Para utilizar a configuração guiada em um modelo de diálogo, você precisa ativar a configuração guiada de diálogos na guia **Configuração da campanha** da caixa de propriedades do modelo de diálogo.

O Criador de Configuração Guiada possui duas partes. A parte esquerda permite visualizar uma representação em árvore de todas as etapas, seções e perguntas que foram definidas na configuração. É também aqui que você adiciona etapas, seções e perguntas. A visualização à direita apresenta uma visualização simples da etapa selecionada no momento.

## Etapa da Configuração guiada

Clique com o botão direito do mouse na visualização em árvore e escolha **Nova etapa...** ou escolha **Etapa** a partir da guia **Configuração guiada** para criar uma nova etapa. Clique duas vezes ou pressione Enter em uma etapa já existente para editá-la.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Nome da configuração da etapa** | O nome da etapa. É o nome exibido para o usuário no Portrait HQ. |
| **Descrição** | Uma descrição da etapa |

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Chave** | É uma chave interna utilizada pelo sistema. Você não precisa mudar isso. |

## Seção Configuração guiada

Clique com o botão direito do mouse na visualização em árvore e escolha **Nova seção...** ou escolha **Seção** a partir da guia **Configuração guiada** para criar uma nova seção. Clique duas vezes ou pressione Enter em uma seção já existente para editá-la.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Legenda da configuração da seção** | A legenda da seção. Esta é a legenda exibida para o usuário no Portrait HQ. |
| **Instruções** | Instruções exibidas para o usuário no Portrait HQ. |

## Configurar pergunta

### *Pergunta sobre a configuração guiada*

Clique com o botão direito do mouse na visualização em árvore e escolha **Nova pergunta...** ou escolha **Pergunta** a partir da guia **Configuração guiada** para criar uma nova pergunta. Clique duas vezes ou pressione Enter em uma pergunta já existente para editá-la.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Legenda da pergunta** | A legenda da pergunta. Esta é a legenda exibida para o usuário no Portrait HQ. |
| **Instruções** | Instruções exibidas para o usuário no Portrait HQ. |
| **Resposta necessária** | Se isto estiver marcado, o usuário deverá necessariamente responder a pergunta para que a configuração seja considerada completada |
| **Chave** | É uma chave interna utilizada pelo sistema. Você não precisa mudar isso. |

### *A guia Tipo*

Na guia **Tipo**, você pode selecionar qual tipo de pergunta você deseja. Há dois tipos de perguntas, perguntas simples de caixa de seleção e perguntas de parâmetro de ramificação.

perguntas de caixa de seleção normalmente são usadas para ativar ou desativar outras perguntas ou ramificações. Por padrão, elas podem ser marcados ou não.

Perguntas de parâmetro de ramificação são usadas para coletar dados do usuário para configurar ramificações de diálogo.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Operação** | Selecione a operação que deseja configurar. |

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Ramificação** | Selecione a ramificação que deseja configurar. |
| **Parâmetro** | Selecione o parâmetro da operação que deseja configurar. |
| **Valor mínimo** | Aqui você pode digitar um valor mínimo para a resposta do usuário. Isto só pode ser aplicado a alguns tipos de parâmetros. |
| **Valor máximo** | Aqui você pode digitar um valor máximo para a resposta do usuário. Isto só pode ser aplicado a alguns tipos de parâmetros. |
| **Valor padrão** | Aqui você pode digitar um valor padrão que será automaticamente selecionado para o usuário. |
| **Solicite um tratamento** | Se você marcar isto, o usuário terá que escolher em uma lista de tratamentos da campanha do Portrait HQ na qual está trabalhando na hora de responder a pergunta. O tratamento será atribuído à ramificação quando o diálogo for configurado. |

### *A guia Condições*

As condições são utilizadas para ativar ou desativar a pergunta que você está configurando conforme outra pergunta na configuração tenha sido respondida ou não. Isto se baseia normalmente na resposta à uma **pergunta de caixa de seleção**.

### *A guia Parâmetros adicionais*

Ao usar a guia **Parâmetros adicionais**, você pode configurar parâmetros de ramificação no diálogo além daquele que especificou na **guia Tipo**. Os parâmetros precisam ser do mesmo tipo e o mesmo valor será atribuído a todos os parâmetros, dependendo de como o usuário responde a pergunta. Utilize os botões **Adicionar**, **Editar** e **Excluir** para configurar parâmetros adicionais.

### *A guia Ativar ramificações*

Na guia **Ativar ramificações**, você pode ativar ou desativar ramificações de acordo com a resposta que você está configurando ter sido respondida ou não. Normalmente, você utiliza isso com uma **pergunta de caixa de seleção** para ativar ou desativar partes do seu diálogo. Utilize os botões **Adicionar**, **Editar** e **Excluir** para configurar parâmetros adicionais.

## A guia Configuração guiada

Durante o trabalho no **modo Configuração guiada**, uma guia **Configuração guiada** é acrescentada à faixa.

| Opção de guia | Descrição |
|---|---|
| **Itens ativos** | Mostra uma lista de todos os itens abertos. |
| **Explorar** | Abre a janela **Explorador** ou uma janela do **navegador** de componentes principais. |

| Opção de guia | Descrição |
|---|---|
| **Salvar** | Salva o diálogo que está sendo usado. |
| **Fechar** | Fecha o diálogo que está sendo usado. |
| **Propriedades** | Mostra as **propriedades** do diálogo. |
| **Etapa** | Insere uma nova **etapa da configuração guiada**. |
| **seção** | Insere uma nova **seção da configuração guiada**. |
| **Pergunta** | Insere uma nova **pergunta da configuração guiada**. |
| **Editar item selecionado** | Edita o item selecionado. |
| **Mover para cima** | Move o item selecionado para cima na visualização em árvore. |
| **Mover para baixo** | Move o item selecionado para baixo na visualização em árvore. |
| **Verificar** | Executa uma verificação do modelo de diálogo e exibe o resultado em um painel inferior da janela. Este painel exibirá uma lista de mensagens que descrevem (possíveis) problemas no modelo. Você pode clicar duas vezes ou pressionar Enter em qualquer mensagem de verificação na lista para focalizar a área do problema no modelo |
| **Mostrar mensagens** | Exibe ou oculta o painel de verificação. |

## Propriedades de modelos de diálogo

A janela de propriedades do diálogo pode ser aberta na **guia Arquivo** ou no **Navegador modelo de diálogo**. Ela é formada por quatro guias.

### A guia Geral

| | |
|---|---|
| **Nome** | O nome do modelo de diálogo. |
| **Desativar modelo de diálogo** | Se estiver marcado, o modelo estará desativado e não poderá ser usado para criar novos diálogos. |
| **Domínio do cliente** | O domínio do cliente do qual os diálogos criados usando este modelo devem obter seus participantes. |
| **Criado** | A data e o horário em que o modelo foi criado. |
| **Criado por** | O nome de logon do usuário que criou o modelo. |
| **Última modificação** | A data e o horário em que o modelo foi modificado pela última vez. |
| **Última modificação por** | O nome de logon do usuário que modificou pela última vez o modelo. |

### A guia Configuração da campanha

| | |
|---|---|
| **Ativar configuração guiada do diálogo** | Se estiver marcado, o modelo suporta a **configuração guiada do diálogo**. |
| **Execução de diálogo** | Esta configuração somente se aplica se a configuração guiada de diálogo estiver ativada. É utilizada pelo Portrait HQ para determinar se alguém precisa intervir e manualmente executar todas as partes de diálogos baseados neste modelo, ou se os diálogos baseados neste modelo serão executados automaticamente sem sua intervenção.<br><br>Fica a seu critério se o designer de modelo deve determinar isto e criar seu modelo dessa forma. Modelos de diálogo automatizado costumam ser criados usando uma combinação de operações **programada**, **em cascata** e/ou **disparado por evento**. |

### A guia Avançadas

| | |
|---|---|
| **Permitir múltiplas ocorrências de clientes** | Se esta opção estiver marcada, o mesmo cliente poderá aparecer mais de uma vez como participante de um diálogo baseado neste modelo, desde que o cliente tenha diferentes informações de contexto associadas a cada ocorrência. Se ela não for marcada, o mesmo cliente somente poderá aparecer em um lugar no diálogo de cada vez. |
| **Permitir registro de participante** | Ative esta opção para criar registros adicionais quando os diálogos baseado neste modelo forem executados. Ela fornece uma melhor base para estatísticas e análises, mas torna a execução mais lenta, o que é bastante perceptível em algumas ocasiões. Se você escolher **Decidir registro em cada operação**, poderá ativar ou desativar a opção a cada operação. Se selecionar **Sempre gerar log do participante**, sempre serão criados registros adicionais. |
| **Custo inicial do orçamento** | O orçamento padrão previsto para a inicialização de diálogos baseados neste modelo. |
| **Custo inicial real** | O custo real padrão para a inicialização de diálogos baseados neste modelo. |
| **Código da moeda** | O código de moeda utilizado nos orçamentos de diálogos com base neste modelo. |
| **Ativar logon de cliente** | Ative esta opção para que os clientes possam fazer logon e responder a Questionários usando seu ID de participante nos diálogos baseados neste modelo. Ela é útil caso o diálogo produza mensagens com **links da Web** para um Questionário. |

### A guia Notas

Esta guia é usada para anotações sobre o modelo.

# Guias de faixa do modelo de diálogo

As guias que você visualiza no Designer de modelos de diálogo se parecem muito com as guias usadas na **Vista de design** do Designer de diálogo. Houve, contudo, uma adição à guia **Opções** .

| | |
|---|---|
| **Novo diálogo a partir do modelo** | Cria um novo diálogo baseado neste modelo de diálogo. Observe que os diálogos baseados no modelo refletem apenas o estado do modelo no momento de sua criação. Os diálogos não herdam nenhuma mudança feita posteriomente no modelo. |

Além disso, existe a guia **Configuração guiada** relacionada com o **Designer de Configuração Guiada**.

# Capítulo 5

# Seleções

**Nesta seção:**


- Sobre seleções . . . . . .80
- Seleções em diálogos . . . . . .80
- Seleções no Customer View . . . . . .81
- Designer de seleção . . . . . .81
- Procurar seleções . . . . . .95

# Sobre seleções

As *seleções* são um dos conceitos fundamentais do Portrait Dialogue.

### O que é uma seleção?

Uma seleção é, basicamente, um subconjunto de todos os clientes em um banco de dados de clientes. Ela define de alguma forma um ou mais critérios utilizados para criar esse subconjunto.

### Como são definidas as seleções

O Visual Dialogue contém o módulo **Selection Designer**, que é usado para definir seleções. A ferramenta permite a criação de seleções com abordagens diferentes, adequadas tanto para profissionais de marketing quanto para usuários com conhecimento de bancos de dados.

Uso de seleções

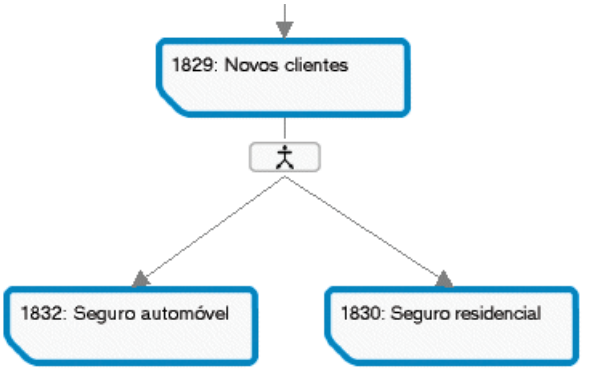
As seleções têm diversos usos nos módulos disponíveis. Os tópicos a seguir os descrevem com mais detalhes:


- **Seleções em diálogos** na página 80
- **Seleções no Customer View** na página 81


# Seleções em diálogos

As seleções são usadas para selecionar e dividir operações em diálogos. Normalmente, a operação inicial de um diálogo é a escolha de um participante no banco de dados de clientes por meio de uma seleção.

Operações de divisão são usadas para dividir os grupos de participantes do diálogo com base nas ações a serem realizadas. As seleções são usadas em operações de divisão para definir os critérios de divisão. Na imagem abaixo, uma operação de divisão divide os participantes com endereço de e-mail daqueles que não têm e-mail. Uma seleção informa ao sistema como identificar os participantes que tenham e-mail.




# Seleções no Customer View

As seleções podem ser usadas no Customer View na **página de pesquisa** no tipo de pesquisa **Avançado**. É possível escolher as seleções em uma lista. O resultado da pesquisa será uma lista de clientes dentro da seleção escolhida.

# Designer de seleção

## Sobre o Selection Designer

O Selection Designer foi projetado para ajudar profissionais de marketing na criação de seleções baseadas em dados de clientes encontrados no sistema.

Por meio da configuração administrativa, grupos de informações de clientes são disponibilizados aos usuários do Visual Dialogue. Todos esses dados de clientes, que consistem tanto em informações básicas (nome, endereços, vendas, etc.) quanto em registros de interações ocorridas, podem ser usados para definir seleções.

### Quem usará o Selection Designer?

Geralmente os designers de diálogo usam o Selection Designer, pois as seleções são usadas para selecionar e dividir operações em diálogos.

Além disso, usuários com maior conhecimento técnico do que o profissional de marketing usarão às vezes o Selection Designer para dar apoio a esse profissional com seleções avançadas que exijam conhecimentos de bancos de dados e SQL.

Com o Selection Designer, usuários de diferentes níveis podem optar por diferentes abordagens na criação de seleções.

### Criação de seleções no modo de design

A maneira mais fácil e intuitiva de criar uma seleção é utilizar o modo de design, que é o modo padrão do Selection Designer. Neste modo os critérios de seleção podem ser definidos individualmente ou agrupados com operadores **AND** e **OR**. Os critérios de uma seleção são delineados em uma estrutura em árvore.

### Criação de seleções no modo de expressão

Todas as seleções criadas no modo de design podem ser representadas como uma *expressão* textual. As expressões são usadas para o acesso a dados de clientes no Visual Dialogue. No modo de expressão, a expressão da seleção pode ser editada diretamente. O trabalho no modo de expressão não é tão simples quanto no modo de design, pois exige conhecimento sobre expressões. No entanto, a redação de expressões diretamente permite mais possibilidades. Para saber mais sobre expressões, consulte a **Ajuda de referência**.

Exemplo:

```
Sex = "Female"
and (has WorkEmail or has Telefax)
```

### Criação de seleções no modo SQL

Em alguns casos, é mais adequado definir a seleção usando uma instrução SQL SELECT em vez dos modos de design ou de expressão. As razões podem ser a complexidade da seleção, a disponibilidade de dados ou o desempenho.

Ao trabalhar no modo SQL, você redige uma instrução SQL que retorna os IDs exclusivos dos clientes encontrados na seleção. O trabalho no modo SQL exige conhecimento de SQL e das estruturas de dados relacionadas (bancos de dados).

Um exemplo do uso do modo SQL é mostrado abaixo.

```
SELECT cust_char_id as mh_customer_id
FROM mhcust.customer, mhcust.person
WHERE cust_id = pers_cust_id
AND pers_sex = 'F'
AND (not cust_email1 IS NULL
OR not pers_day_telefax IS NULL)
```

## Criação de seleção

Para criar uma seleção, escolha **Seleção** a partir da guia **Criar** no Visual Dialogue. Aparecerá então o **Novo assistente de seleção**.

No assistente, é necessário especificar um nome para a nova seleção. Também é possível inserir uma descrição.

Cada seleção sempre funciona em apenas *um* domínio de clientes. Se uma instalação tiver mais de um domínio, será necessário escolher o domínio de clientes no assistente.

**Gravar seleção usando SQL** especifica se a seleção será salva no modo SQL. Para saber mais sobre como salvar seleções no modo SQL, consulte **Trabalho com o modo SQL** na página 92.

**Usar no Customer View** especifica se a seleção estará disponível no Customer View em Pesquisa avançada.

**Observação:** Todas as opções do **Novo assistente de seleção**, à exceção do domínio de clientes, podem ser alteradas posteriormente.

Depois de dar um nome à nova seleção e escolher o domínio adequado, clique em **Concluir**. O Designer de seleção será aberto no modo de design sem nenhum critério definido.

A parte superior da tela mostra os critérios da seleção. Já a parte inferior é reservada para as mensagens de teste (ou seja, mensagens de erro de seleção) e para uma visualização da seleção (uma amostra dos clientes da seleção).

Uma seleção sem nenhum critério contém **todos os clientes** (do domínio) por definição. Para verificar qual é o número de clientes de uma seleção, escolha **Contagem** > **Contar seleção** a partir da guia de faixa **Seleção**. Sem a definição de nenhum critério, o número exibido será igual ao número de clientes do domínio.

## Acrescentar um critério

Para acrescentar um critério à seleção, escolha **Novo critério** > **Critério de campo...** a partir da guia **Design**.

A janela **Critério de campo de cliente novo** será exibida. Um *critério de campo* é o tipo de critério padrão, onde você pode definir condições sobre dados do cliente.

O menu suspenso **Campo** é o campo de dados de cliente para o qual você deseja definir uma condição.

**Operador** é o tipo de condição a ser usada. Os seguintes operadores estão disponíveis:

| Operador | Descrição |
|---|---|
| **=** | Verifica se **Campo** é igual ao **Valor**. |
| **>** | Verifica se **Campo** é maior que **Valor**. |
| **<** | Verifica se **Campo** é menor que **Valor**. |
| **>=** | Verifica se **Campo** é maior ou igual a **Valor**. |
| **<=** | Verifica se **Campo** é menor ou igual a **Valor**. |
| **<>** | Verifica se **Campo** é diferente de **Valor**. |
| **has** | Verifica se um campo especificado possui um valor (não está vazio e não tem valor nulo). |

**Observação:** A lista de operadores disponíveis no menu suspenso depende do campo selecionado. Os operadores não são todos relevantes para todos os campos, porque campos diferentes possuem tipos diferentes de dados. Por exemplo, os operadores **>** AND **<** se aplicam somente a campos numéricos e de data/tempo.

**Valor** é o campo no qual você especifica o valor para a condição. Em função do campo e do operador selecionado, o controle de edição do **Valor** varia entre um campo de alteração normal e um menu suspenso. O botão **...** ao lado do controle de edição está ativado se uma janela de navegação estiver disponível. Nesta janela de navegação, pode-se selecionar valores possíveis. Por exemplo, para valores de data, um calendário é exibido.

O critério pode receber uma descrição opcional, através do **Descrição textual**. A descrição informada será exibida no tópico do critério.

Após clicar em **OK**, o novo critério será exibido no Designer de seleção.

A quantidade de clientes da seleção provavelmente foi reduzida, comparada com a quantidade existente antes de acrescentar o critério.

Para editar o critério acrescentado, clique duas vezes no critério ou selecione-o e escolha **Editar Critério** a partir da guia **Design**. A janela **Critério de campo de cliente novo** será novamente aberta.

Para excluir um critério, selecione-o e escolha **Excluir** a partir do menu de contexto ou da guia de faixa **Página inicial**.

É possível definir critérios de dados de clientes mais avançados, acrescentado um **critério de grupo**.

**Observação:** As funcionalidades recortar, copiar e colar são suportadas no Designer de seleção. Logo, os critérios podem ser recortados ou copiados e em seguida colados em qualquer lugar das áreas de critérios, ou até em outra seleção. O Designer de seleção suporta também ações de desfazer e refazer.

## Visualizar uma seleção

A qualquer momento do processo de criação de seleção, é possível ter uma visualização dos clientes da seleção. Isto é chamado de *amostra de seleção*, isto é, um pequeno grupo de todos os clientes da seleção será exibido dentro do Designer de seleção.

Para executar uma amostra escolha **Amostra** > **Seleção da amostra** a partir da guia **Design**. A parte inferior da tela mostra uma lista de clientes.

**Dica:** Para visualizar um dos clientes listados no Customer View, marque-o e escolha **Abrir na Customer View** a partir do menu de contexto.

O sinal de “+” à esquerda da lista de clientes proporciona acesso a mais informação sobre o cliente, por exemplo, uma lista de todas as atividades dos clientes.

Para controlar a forma de amostra da seleção, há uma janela chamada **Opções das amostras**. Escolha **Amostra** > **Opções das amostras...** a partir da guia **Design** para exibir esta janela.

*Número máx. de clientes na amostra* é a quantidade de clientes exibidos na lista, apesar da seleção conter uma pequena quantiade de clientes.

*Grupos de dados adicionais para recuperar e mostrar* especifica qual informação está disponível quando o sinal de **+** está expandido na lista de clientes.

*Mostrar campos avançados* especifica se é para exibir os dados daqueles clientes marcados como “Para uso avançado apenas” pelo administrador do sistema.

O botão **Preparar amostra** fecha a janela e executa *Seleção da amostra* com novas configurações de opção.

## Adicionar mais critérios

Para ver de que forma o Designer de seleção se comporta com mais de um critério, nós adicionamos mais alguns critérios à nossa seleção.

Conforme apresentado abaixo, o nó de nível mais alto do critério se torna um *nó de grupo*. Um nó de grupo é um nó de critério que pode conter subcritérios. Os dois critérios definidos se tornam subnós do nó de grupo.

| -descrição < | Definição |
|---|---|
| - grupo AND | - grupo AND |
| "Nonos clientes no terceiro trimestre" | DateValue(Registered)> '2004-7-01' |
| e "cliente com endereço de e-mail" | possuem WorkEmail |

O nó do grupo é chamado de *grupo AND* porque os subnós estão em uma conjunção AND. É também possível usar uma conjunção OR. Para editar o nó de grupo, marque-o e escolha **Editar critério**. A janela **Grupo de critério** é aberta.

Agora acrescentamos o terceiro critério.

Agora três criterios são exibidos na estrutura.

Agora, nós temos uma seleção que contém três critérios. Os clientes da seleção serão aqueles que cumprem todos estes três critérios. Ao executar **Contar seleção** temos um número menor que antes.

Também é possível contar os clientes que preencham um único critério ( **Contagem** > **Contar nó selecionado** na guia **Design**) ou realizar uma contagem para todos os nós ao mesmo tempo. Escolha **Contagem** > **Contar todos os nós** na guia. Agora, a quantidade de clientes que preenchem cada critério único aparece listada na coluna de contagem.

Além do mais, é possível obter uma visualização dos clientes em um nó de critério único. Marque um critério e escolha **Amostra** > **Nó selecionado da amostra** a partir da guia **Design**.

## Critérios de agrupamento

Para criar relações **AND** e **OR** entre critérios, o Designer de seleção possui um mecanismo chamado de agrupamento.

Considere os três critérios definidos anteriomente. Imagine que queiramos selecionar novos clientes com um endereço de email *ou* uma máquina de fax. Então precisamos usar a conjunção OR entre o critério “email” e o critério “Fax”. Selecione ambos os critérios com as teclas Shift ou Ctrl (seleção múltipla). Em seguida, escolha **Critério de grupo usando OR** a partir do menu de contexto. Um novo nó de grupo de tipo **OR** foi criado.

| Descrição dos critérios | Definição |
|---|---|
| grupo AND | grupo AND |
| "Novos clientes no 3º trimestre" | DataValor(Cadastrado)> '2004-7-01' |
| - e "Grupo de novos critérios" | grupo OR |

| Descrição dos critérios | Definição |
|---|---|
| "Cliente com fax" | possui Telefax |
| ou "Cliente com endereço de e-mail". | possui WorkEmail |

Grupos similares de tipo **AND** podem ser criados usando **Critérios de grupo usando AND** .

Para desagrupar critérios de um grupo, marque o nó do grupo e escolha **Desagrupar critérios** a partir do menu de contexto.

Para dar um nome ao nó de grupo, marque-o e selecione **Editar critério**. A janela **Grupo de critério** é aberta. Preencha a *descrição textual* com uma descrição apropriada.

Agora você pode contar os clientes para todos os nós na seleção. Você verá que o resultado reflete o grupo OR.

**Observação:** Agrupar corresponde a utilizar parenteses em expressões.

## A caixa de ferramentas no Designer de seleção

Quando você trabalha no Designer de seleção, a caixa de ferramentas do Visual Dialogue contém itens para ajudá-lo a criar critérios. Em **Campos de cliente** na caixa de ferramentas, estão listados todos os grupos e campos de dados. Clicar duas vezes em cada item abre a janela **Critério de campo**, com o item clicado selecionado.

Um outro exemplo é o grupo de categoria da caixa de ferramentas. Todas as categorias definidas estão listadas. Clicar duas vezes em cada categoria abre a janela **Critério de categoria**, com a categoria clicada selecionada.

## Critérios de grupo

Um *critério de grupo* difere de um *critério de campo* na medida em que define condições de grupo um-para-muitos.

Para acrescentar um critério de grupo à seleção, escolha **Novo critério** > **Critérios de grupo** e selecione o grupo de dados com os quais deseja criar um critério.

A janela **Critério de grupo** aparece. Com um *critério de grupo*, você pode definir uma ou mais condições relacionadas aos dados do cliente encontradas em um grupo um-para-muitos.

O botão **Adicionar condição** permite que você acrescente uma condição ao critério, enquanto o botão **Adicionar grupo** pemite que você acrescente um grupo de condições. Todas as condições do critério deverão ser preenchidas para que o critério seja true.

O critério apresentado acima selecionará todos os clientes com endereços com tipo de endereço postal **e** código postal abaixo de 1000 **ou** acima de 2000. Os operadores usados nas condições são os mesmo que aqueles usados em um **critério de campo**.

**Comandos de critérios de grupo**

| Critérios de grupo | Descrição |
|---|---|
| **Adicionar condição** | Acrescenta uma condição ao critério. Se você selecionou uma condição, a nova condição será inserida no mesmo grupo que o grupo selecionado. Se você selecionou um grupo, a nova condição será inserida neste grupo. |
| **Adicionar grupo** | Acrescenta um grupo de duas condições ao critério. Se você selecionou uma condição, o novo grupo será inserido no mesmo grupo que a condição selecionada. Se você selecionou um grupo, o novo grupo será inserido no grupo selecionado. |
| **Grupo** | Agrupa as condições e/ou os grupos selecionados em um novo grupo. A seleção de condições e grupos pode ser feita e desfeita clicando na *área de seleção* à direita. |
| **Desagrupar** | Se você selecionou uma ou mais condições no grupo, este comando as desagrupará. Se você selecionou um grupo, tudo o que estiver dentro do grupo será desagrupado. A seleção de condições e grupos pode ser feita e desfeita clicando na *área de seleção* à direita. |
| **Excluir** | Exclui as condições e/ou os grupos selecionados. A seleção de condições e grupos pode ser feita e desfeita clicando na *área de seleção* à direita. |

**Editar critérios de grupo**

Por vezes, um critério de grupo será aberto em uma janela de tipo de critério especial quando você tentar editá-lo. Isto se deve ao fato de o critério de grupo que você definiu poder também ser interpretado como critério especial. Para forçar o critério a abrir em uma janela de critério de grupo, você pode marcá-lo e pressionar Ctrl+W ou selecionar **Avançado** > **Editar como critério de grupo...** a partir da guia **Design**.

# Tipos de critérios especiais

## Sobre os tipos de critérios especiais

Além dos tipos de critérios gerais *de Campo* e *de Grupo*, um conjunto de critérios especiais é suportado. Enquanto as janelas dos critérios de campo e grupos permitem que você defina um critério usando qualquer dado do cliente que estiver disponível, estes tipos de critérios especiais focalizam dados especialmente disponíveis no Dialog Database. Por exemplo, há um tipo de critério especial disponível para definir uma condição através de respostas a Questionário.

Todos os tipos de critérios especiais possuem uma janela correspondente, onde é definido o critério. No botão **Novo critério**, os tipos de critérios especiais estão listados.

Os tipos de critérios especiais seguintes são suportados:


- **Critérios de resposta do Questionário** na página 88
- **Critério de atividade** na página 88
- **Critérios de categoria** na página 89
- **Critério de diálogo** na página 89

- **Critérios de mensagens** na página 89
- **Critério de rastreamento de e-mail** na página 90
- **Critérios de rastreamento de link** na página 90
- **Critérios de rastreamento de resposta** na página 90
- **Critérios de subseleção** na página 91
- **Critério de regra analítica** na página 91
- **Critérios de lista** na página 91


## Critérios de resposta do Questionário

Um *critério de resposta de Questionário* está relacionado com **formulários de respostas** no Dialog Database. Para criar um novo critério de resposta do questionário, escolha **Novo critério** > **Critério de resposta de questionário** a partir da guia **Design**. A janela **Novo critério de resposta do Questionário** é aberta.

Na parte superior da janela, selecione um Questionário. Em seguida, as perguntas no Questionário são listadas à esquerda. Assim que você seleciona uma pergunta, as alternativas de respostas são listadas à direita. Você pode então selecionar uma ou mais alternativas de resposta.

Você pode também selecionar se formulários de resposta completos e/ou incompletos devem ser levados em conta ao avaliar o critério.

Se você deseja apenas verificar se o formulário de respostas foi respondido, utilize a opção *Apenas verifique se o Questionário foi respondido*. Da mesma forma, se você deseja apenas verificar se a pergunta foi respondida, utilize a opção *Apenas verifique se a pergunta foi respondida*.

Se a alternativa de resposta for uma pergunta de múltipla opção (alternativas de caixa de seleção ou de botão de opção), você pode escolher selecionar tanto os respondentes que marcaram pelo menos uma das alternativas quanto aqueles que marcaram todas.

Se a alternativa de resposta for uma alternativa de caixa de texto (onde o respondente preenche texto), a janela apresenta uma caixa de texto na qual é possível inserir texto. Aqueles respondentes que preencherem algum texto que corresponda ao texto especificado no critério serão selecionados.

Se a pergunta selecionada for uma pergunta matriz, há uma caixa de combinação *Selecionar a matriz de questões* debaixo da caixa de lista *Questão*. Esta combinação é utilizada para selecionar qual pergunta da matriz você deseja especificar.

**Observação:** Para usar **AND** e **OR** entre diversas perguntas, defina todos os critérios necessários, para depois agrupar os critérios em grupos AND e grupos OR.

## Critério de atividade

Um *critério de atividade* está relacionado com as atividades do Dialog Database. Para criar um novo critério de atividade, escolha **Novo critério** > **Critério de atividade** a partir da guia **Design**. A janela **Critério de atividade** é aberta.

Exemplo: Se você escolheu os seguintes valores listados abaixo, em seguida ele selecionaria todos os clientes que têm atividades de tipo “mensagem”, onde a interação ocorreu por meio de um e-mail enviado após 1 de setembro de 2004, e foi seguido e concluído desde 1 de outubro de 2004.

| Critérios de grupo | Descrição |
|---|---|
| **Tipo de atividade** | Mensagem |
| **Canal** | E-mail |
| **Direção** | saída) |
| **Criado** | > 01/09/2004 |
| **Pronto** | >=01,10/2004 |

## Critérios de categoria

Um *critério de categoria* está relacionado com as categorias do Dialog Database. Para criar um novo critério de categoria, escolha **Novo critério** > **Critério de categoria** a partir da guia **Design**. A janela **Critério de categoria** é aberta.

Você pode selecionar uma categoria em uma lista suspensa. Os clientes que cumprirem com o critério serão, posteriormente, membros desta categoria.

Se a categoria selecionada for de tipo *categoria pontuadora*, você pode especificar um intervalo para o valor de pontuação.

Se a categoria selecionada for de tipo *categoria com valores*, uma lista suspensa de valores possíveis é exibida.

## Critério de diálogo

Um *critério de diálogo* está relacionado com os participantes do diálogo. Para criar um novo critério de diálogo, escolha **Novo critério** > **Critério de diálogo** a partir da guia **Design**. A janela **Critério do diálogo** se abre.

Você pode selecionar um diálogo em uma lista suspensa. Os clientes que cumprirem com o critério serão aqueles que participarão deste diálogo.

Além do mais, é possível especificar um grupo no diálogo selecionado. Assim, o critério limitará a participantes do grupo de diálogos selecionado.

Também é possível incluir condições para a data em que o participante foi inserido no diálogo (**Diálogo inserido**) e quando o participante passou para o grupo atual (**Último movido**).

## Critérios de mensagens

Os *critérios de mensagem* estão relacionados com mensagens (ou seja, cartas ou e-mails) enviados a clientes. Para criar um novo critério de mensagem, escolha **Novo critério** > **Critério de mensagem** a partir da guia **Design**. A janela **Novo critério de mensagem** se abre.

Primeiro, selecione o canal de comunicação. Os clientes que cumprirem com o critério serão aqueles que tiverem recebido mensagens através do canal especificado.

Além do mais, é possível especificar um nome de modelo e um nome de mensagem, bem como uma condição para a *Data de envio*. Isto vai limitar o critério àqueles clientes que receberam mensagens com um nome específico e/ou em dado momento no tempo.

## Critério de rastreamento de e-mail

O *critério de rastreamento de email* está associado a mensagens de e-mails enviadas a clientes no formato HTML, onde o e-mail foi acompanhado por **rastreamento de e-mail**. Para criar um novo critério de rastreamento de e-mail, escolha **Novo critério** > **Critério de rastreamento de e-mail** a partir da guia **Design**. A janela **Novo critério de rastreamento do e-mail** se abre.

Selecione um nome de modelo. Os clientes que preencherem o critério serão aqueles que foram registrados pelo sistema como tendo aberto o e-mail em questão.

**Observação:** **Rastreamento de e-mail** precisa estar ativado para o modelo. Em função da forma com que e-mails HTML são tratados por clientes de e-mail (tais como Microsoft Outlook), nem todos os clientes que abriram de fato o e-mail serão registrados pelo sistema.

## Critérios de rastreamento de link

O *critério de rastreamento de link* está associado a e-mails enviados a clientes no formato HTML e com **rastreamento de link**. Para criar um critério de rastreamento de link, escolha **Novo critério** > **Critério de rastreamento do link** a partir da guia **Design**. Aparecerá a janela **Novo critério de rastreamento do link**.

Selecione um nome para o link ou especifique uma URL. Os clientes que preencherem o critério serão os que tiverem recebido um e-mail em HTML com o link e tiverem clicado no link em questão. Ainda é possível tornar a seleção mais restrita ao especificar o nome de um modelo, selecionado assim apenas os clientes que clicaram em um link de um modelo específico.

O nome do link não aparecerá no *menu suspenso Nome do link* até que seja registrado o primeiro clique. No entanto, você pode escrever diretamente na caixa de edição para criar um critério baseado em links em modelos que ainda não tenham sido usados para enviar mensagens. Se não informar um nome ao ativar o **rastreamento de link** no modelo de e-mail em HTML, você também poderá especificar a URL que usou.

## Critérios de rastreamento de resposta

O *critério de resposta de rastreamento* está relacionado com Questionários completados por clientes que foram rastreados com o **rastreamento de resposta**. Para criar um novo critério de rastreamento de resposta, escolha **Novo critério** > **Critério de rastreamento de resposta** a partir da guia **Design**. A janela **Novo critério de rastreamento da resposta** é aberta.

Primeiro, selecione um Questionário. Os clientes que preencherem o critério serão aqueles que foram registrados pelo sistema como tendo começado a responder o Questionário mas não terminaram.

Além do mais, é possível especificar um layout e uma página opcional inserida no layout. Isto vai limitar o critério àqueles clientes que foram rastreados quando usaram o layout especificado e alcançaram a página especificada.

Observe que os Questionários respondidos sem o uso de um layout não produzirão nenhum registro de rastreamento de resposta, não preenchendo, consequentemente, o critério, mesmo se você especificar apenas um Questionário.

### Critérios de subseleção

O *critério de subseleção* proporciona acesso a outras seleções. Para criar um novo critério de subseleção, escolha **Novo critério** > **Critério de subseleção** a partir da guia **Design**. A janela **Novo critério de subseleção** é aberta.

Você pode fazer uma seleção em uma lista suspensa. Os clientes que cumprirem com o critério serão aqueles contidos na seleção escolhida.

Critérios de subseleção possibilitam combinar seleções.

**Observação:** Há duas limitações técnicas para o critério de subseleção atualmente:

1. A subseleção não pode usar contexto.
2. A subseleção precisa ter uma representação SQL (a maior parte das seleções têm).

As seleções que utilizam contexto não estão listadas na lista suspensa.

### Critério de regra analítica

Uma *regra analítica* ativa seleções a serem criadas com base nas regras do Portrait Miner. Para criar um novo critério de regra analítica, escolha **Novo critério** > **Critério de regra analítica** .

Você pode selecionar uma regra existente em uma lista suspensa, selecionar o operador e digitar o valor para o qual será aplicada a seleção.

### Critérios de lista

Uma lista é um conjunto de clientes armazenada no banco de dados. Os clientes de uma lista são chamados de membros da lista. As listas podem ser criadas e atualizadas usando o aplicativo Portrait Explorer. As listas podem então ser usadas em seleções e diálogos (incluindo Diálogos assistidos) no Portrait Dialogue. As tabelas de banco de dados usadas para armazenar listas e os membros das listas são `LIST` e `LIST_MEMBER`.

Um *critério de lista* dá acesso a listas. Para criar um novo critério de lista, escolha **Novo critério** > **Critério de lista** a partir da guia **Design**. A janela **Novo critério de lista** se abre.

Você pode selecionar uma lista em uma lista suspensa. Os clientes que cumprirem o critério serão aqueles contidos na lista escolhida.

## Trabalhar em modo Expressão

Ao trabalhar no modo Design, sempre será possível alternar para o modo Expressão e editar o critério de seleção na forma de texto puro e vice versa.

O Designer de seleção é uma ferramenta de duas vias, na medida em que alterações feitas no modo Design são refletidas no modo Expressão, e que alterações feitas no modo Expressão são refletidas no modo Design. Na verdade, quando uma seleção é salva para a base de dados, é a linha de experessão que é armazenada. Ou seja, a expressão contém toda a informação sobre os critérios na seleção.

Se você define um critério no modo Design e depois alterna para o modo Expressão, você pode visualizar a representação da expressão no critério.

| -descrição < | definição |
|---|---|
| "Novo cliente no terceiro trimestre" | DateValue(Cadastrado) > '2004-07-01' |

Na janela de Expressão de seleção:

```
"New customers in third quarter" : DateValue(Registered) > '2004-07-01'
```

Em seguida, você pode acrescentar um critério no modo Expressão digitando o critério como texto.

Para verificar se a expressão é válida, escolha **Verificar** a partir da guia **Design**. Se houver algum erro na expressão, o Selection Designer exibirá uma mensagem, posicionando o cursor no local do erro.

Se agora você alternar de volta para o modo Design, a estrutura do critério deve refletir o novo critério acrescentado no modo Expressão.

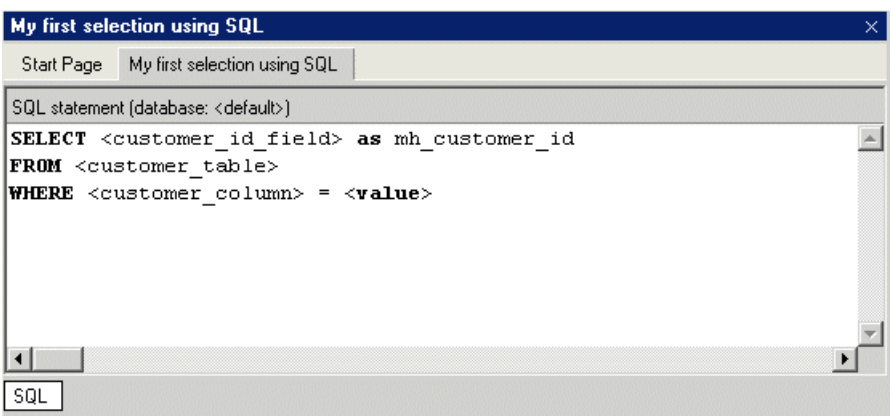
Ao trabalhar no modo Expressão, a funcionalidade disponível no botão **Novo critério** na guia **Design** continua disponível. Além disso, ao escolher **Editar critério**, é exibida janela para editar o critério na posição do cursor.

Quando você editar uma expressão, pode obter uma lista de campos e funções válidos pressionando Ctrl+Space.

## Trabalho com o modo SQL

Para criar uma seleção usando o modo SQL, escolha **Seleção** a partir da guia **Criar**. Não se esqueça de marcar a opção **Gravar seleção usando SQL** no **Novo assistente de seleção**.

O Designer de seleção aparecerá no modo SQL, com um modelo para facilitar a redação do SQL.




Como regra básica ao redigir consultas de SQL de seleção, o SQL precisa ser uma instrução SELECT que retorne IDs de clientes. A instrução deve retornar uma coluna com o nome *mh_customer_id*. Do contrário, o Designer de seleção apresentará uma mensagem de erro.

Agora é possível transformar a instrução inicial em uma instrução SQL executável “real”. Para testar a instrução, escolha **Verificar** a partir da guia **Design**. Uma amostra do conjunto de resultados do SQL aparecerá na parte inferior da tela.

Se a instrução SQL contiver erros, a parte inferior da tela apresentará a mensagem de erro encontrada no servidor do banco de dados.

Além disso, há opções para contar e visualizar a seleção, como nos modos de design e de expressão. Escolha **Contagem** > **Contar seleção** para calcular o número de clientes da seleção.

Para ter uma visualização dos clientes da seleção, escolha **Amostra** > **Seleção de amostra** na guia **Design**.

## Trabalhar com contexto

O *Contexto* no Visual Dialogue é um conceito relativamente avançado.

### O que é contexto?

Contexto é um valor atribuído a um cliente que participa de um diálogo; isto quer dizer que o cliente não é apenas identificado por um ID exclusivo, e sim pela combinação do ID exclusivo e do valor do contexto. Esta perspectiva faz com que um cliente possa aparecer mais de uma vez como participante de um diálogo, com diferentes valores de contexto.

Para pode utilizar o contexto nos diálogos, é preciso ser possível ter operações selecionadas que insiram participantes com valores de contexto. Portanto, é possível criar seleções especificando valores de contexto.

### Ativar contexto em uma seleção

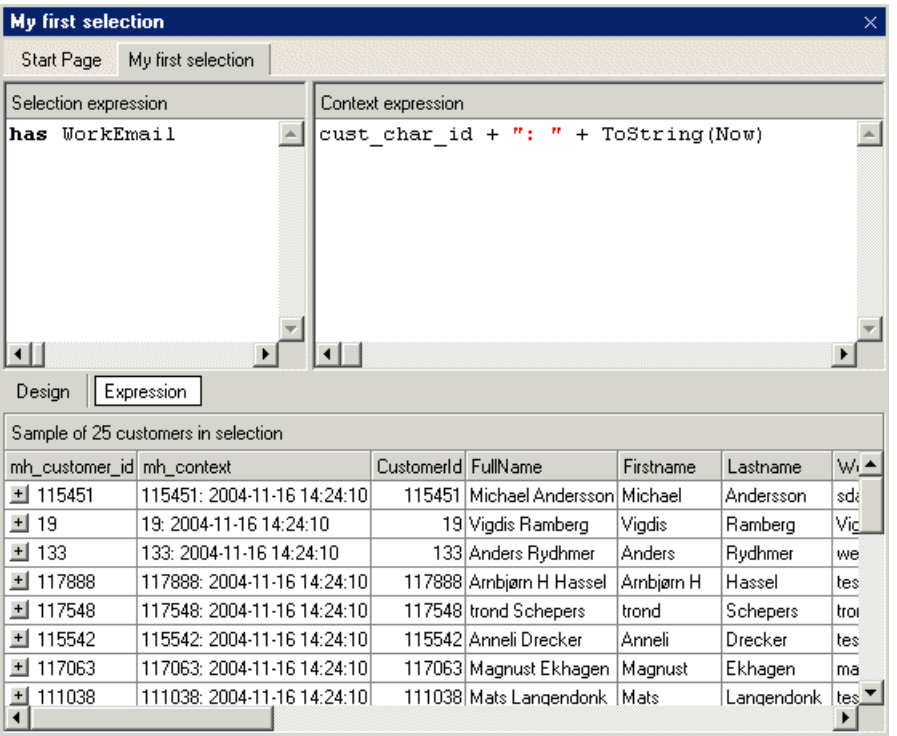
Para ativar o contexto em uma seleção, acesse a guia **Design**. Para isso, use a opção **Avançadas** > **Usar contexto na seleção** .

Quando a opção **Usar contexto na seleção** estiver ativada, um valor de contexto pode ser especificado através do modo Expressão ou do modo SQL.

### Especificar o contexto no modo Expressão

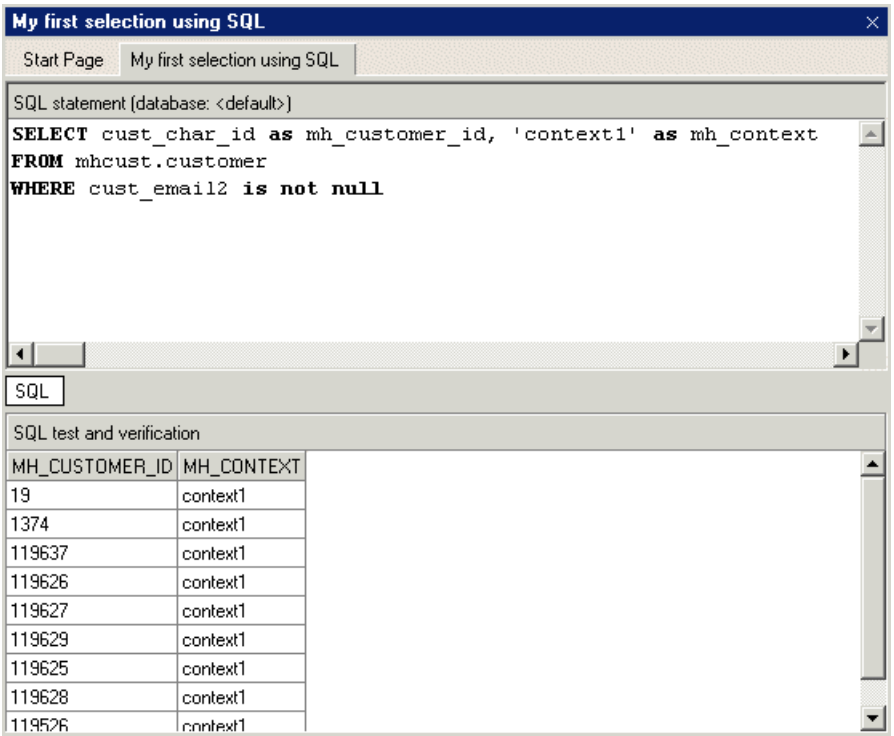
Uma *expressão de contexto* pode ser especificada no modo Expressão. Esta expressão pode ser de tipo dados *string*. Pode ser uma constante ou valor variável conforme o cliente.

Na imagem abaixo, a seleção contém clientes com um endereço de e-mail. O valor de contexto é uma concatenação do ID cliente e do horário atual. Observe que na amostra de seleção, o valor de contexto é apresentado como a segunda coluna. Neste caso, o valor é diferente para cada cliente na seleção.




### Especificar o contexto no modo SQL

No modo SQL, o contexto é especificado em uma coluna na afirmação SELECT. Ao trabalhar com o contexto, a seleção SQL precisa retornar uma coluna chamada *mh_context* além da coluna *mh_customer_id*.




# Procurar seleções

Para ver todas as seleções definidas, escolha **Explorar** > **Seleções** a partir da guia **Página inicial** no Visual Dialogue. O quadro **Procurar seleções** é exibido.

Para ordenar seleções, clique na coluna desejada no cabeçalho da lista de seleções.

Para configurar o conjunto de colunas exibidas na lista, escolha **Selecionar colunas** a partir da guia **Visualizar**.

Para rever ou editar propriedades (por exemplo, o nome ou a descrição da seleção), faça uma única seleção e escolha **Propriedades** a partir da guia **Página inicial**.

**Usar no Customer View** especifica se a seleção fica acessível em uma Pesquisa avançada no Customer View.

**Usar ao testar modelos de mensagem** especifica se esta seleção fica disponível na janela **Opções de teste** do Message Designer.

**Usar ao definir condições nos modelos de mensagem** especifica se esta seleção fica disponível quando condições são definidas no Designer de mensagem.

Para abrir uma seleção no **Designer de seleção**, clique duas vezes em uma única seleção da lista ou escolha **Abrir** a partir da guia **Página inicial**.

Para excluir uma seleção, marque uma única seleção e escolha **Excluir** a partir da guia **Página inicial**.

# Capítulo 6

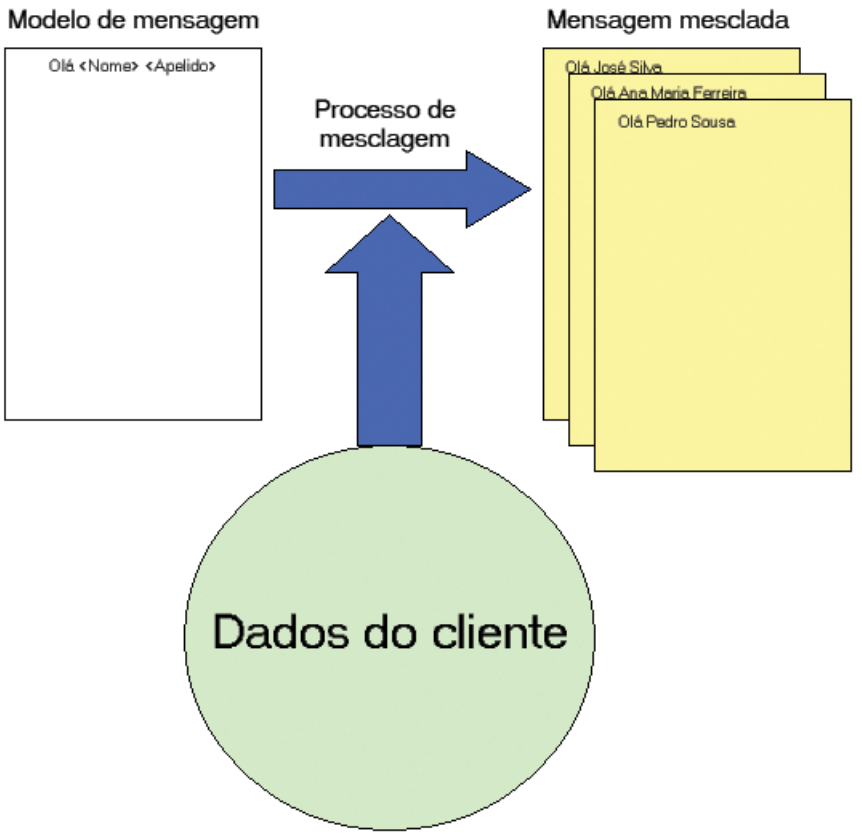
# Mensagens

**Nesta seção:**


- Sobre as mensagens . . . . . .98
- Tipos de documentos . . . . . .98
- Navegar em modelos de mensagem . . . . . .99
- Gerenciador de mensagens . . . . . .99
- Teste de envio de mensagens . . . . . .101
- Excluir dados de rastreamento . . . . . .102
- Modelos principais . . . . . .102
- Modelos de mensagem . . . . . .115

# Sobre as mensagens

No Visual Dialogue e no Customer View, os modelos de mensagem são a base da produção de mensagens. Quando o sistema produz uma mensagem, ele começa com o modelo de mensagem, mesclando informação do cliente no modelo, de forma a completar a mensagem.




No Visual Dialogue, você utiliza o **Designer do modelo da mensagem** para criar e alterar seus modelos de mensagem.

# Tipos de documentos

Todos os modelos de mensagens têm um tipo específico. Os tipos são definidos pelo administrador do banco de dados de marketing.

Quando tem um formato simples (texto, HTML, etc.), o modelo pode ser modificado no editor interno. Quando tem um formato especial (por exemplo, Microsoft Word), precisa de um editor externo.

# Navegar em modelos de mensagem

Para ver todos os modelos de mensagem definidos, escolha **Explorar** > **Modelos de mensagem** a partir da guia **Página inicial** no Visual Dialogue. O quadro **Procurar modelos de mensagem** é exibido.

Para ordenar os modelos na lista, clique na coluna desejada no cabeçalho.

Para configurar o conjunto de colunas exibidas na lista, escolha **Selecionar colunas** a partir da guia **Visualizar**.

Para rever ou editar as propriedades (por exemplo, o nome ou a descrição do modelo de mensagem), selecione um único modelo e escolha **Propriedades** a partir da guia **Página inicial**. A janela **Modelo de mensagem** é aberta.

Para abrir um modelo no **Designer do modelo da mensagem** clique duas vezes em um único modelo da lista ou escolha **Abrir** a partir da guia **Página inicial**.

Para excluir um modelo, marque um único modelo e escolha **Excluir** a partir da guia **Página inicial**.

É mostrada uma visualização do modelo na parte inferior do navegador. Para ativar ou desativar a visualização, clique no botão **Visualização** na guia **Página inicial**. As imagens de visualização são geradas automaticamente ao salvar um modelo, mas também é possível gerá-las manualmente, escolhendo **Atualizar imagem de visualização** a partir do menu de contexto do navegador.

# Gerenciador de mensagens

O Gerenciador de mensagens é uma ferramenta do Visual Dialogue usada para o gerenciamento de mensagens.

### Conceitos

O termo *mensagem* abrange todas as informações enviadas aos clientes, inclusive e-mails, cartas e mensagens de texto (SMS).

Em diálogos, geralmente são criadas muitas mensagens. Um *pacote de mensagens* representa um conjunto de mensagens criadas ao mesmo tempo. Por exemplo, quando uma *operação de criação de e-mail* é executada, é criado um pacote de mensagens. O pacote contém todos os e-mails produzidos. Da próxima vez em que a operação for executada, um novo pacote será criado.

O status de uma mensagem pode ser um entre cinco possíveis:

- **Na caixa de saída**

  A mensagem está na caixa de saída. Uma ação manual no Gerenciador de mensagens é necessária para que a mensagem seja enviada.

- **Na fila enviar**

A mensagem está na fila de envio. O Serviço para envio de mensagens a enviará assim que possível. Este status se aplica apenas às mensagens que podem ser enviadas eletronicamente (geralmente um e-mail, mas não uma carta).

O Serviço para envio de mensagens é um módulo de software executado no Dialogue Server. Ele é responsável pelo envio de mensagens eletrônicas (isto é, e-mails e SMS).

- **Status Errôneo**

  Quando o *Serviço para envio de mensagens* não consegue fazer o envio, a mensagem é marcada com um sinalizador de erro e uma mensagem de erro. É possível colocar manualmente a mensagem do Gerenciador de mensagens de volta na fila de envio. Este status se aplica apenas às mensagens que podem ser enviadas eletronicamente.

- **Item enviado**

  Quando a mensagem é entregue ao cliente, ela recebe a marcação *Enviado*. No caso de mensagens eletrônicas, isso ocorre automaticamente quando o Serviço para envio de mensagens envia a mensagem. No caso de mensagens não eletrônicas, é possível marcá-las manualmente no Gerenciador de mensagens.

- **Devolvido (somente e-mails)**

  Houve a tentativa de envio da mensagem de e-mail, mas ela foi devolvida com um código de devolução. Consulte a **Ajuda de referência** para obter detalhes técnicos sobre e-mails devolvidos.

### Interface do Gerenciador de mensagens

Para abrir o Gerenciador de mensagens, escolha **Explorar** > **Gerenciador de mensagens** a partir da guia **Página inicial**.

O Gerenciador de mensagens tem cinco modos de exibição conforme o possível status de uma mensagem: Caixa de saída, Fila de envio, Errôneo, Item enviado e E-mails devolvidos.

A parte superior da tela mostra os grupos de mensagens conforme o modo de exibição atual.

A parte inferior mostra as mensagens do pacote selecionado. *São mostradas apenas* as mensagens que estão no pacote que corresponde ao modo de exibição atual são mostradas. A lista de mensagens não é mostrada automaticamente para não reduzir o desempenho. É necessário clicar duas vezes em um pacote, ou então marcá-lo e pressionar Enter.

Para ver o conteúdo de uma única mensagem, marque-a e escolha **Abrir** a partir da guia **Página inicial**. Dependendo do tipo de mensagem, o Gerenciador de mensagens abrirá um visualizador interno ou um programa externo (como o Microsoft Word).

### A guia de faixa Gerenciador de mensagens

O Gerenciador de mensagens tem sua própria guia de faixa no Visual Dialogue.

**Grupos** > **Enviar** move da caixa de saída para a fila de envio todas as mensagens dos grupos selecionados.

**Grupos** > **Reenviar** move da vista Errôneo para a fila de envio todas as mensagens dos grupos selecionados.

**Grupos** > **Marcar como enviados** move da caixa de saída para Itens enviados todas as mensagens dos grupos selecionados.

**Abrir** > **Abrir no editor externo** abre a mensagem selecionada com o programa externo associado ao tipo de arquivo pelo Windows.

**Mensagens** > **Enviar** move as mensagens selecionadas da caixa de saída para a fila de envio.

**Mensagens** > **Reenviar** move as mensagens selecionadas da vista Errôneo para a fila de envio.

**Mensagens** > **Marcar como enviadas**move as mensagens selecionadas da caixa de saída para Itens enviados.

**Abrir** > **Abrir mensagem por ID...** abre uma mensagem específica conforme um número identificador exclusivo de mensagem (*ml_id* da tabela do banco de dados *message_log*).

**Opções** > **Mostrar dados do cliente** exibe dados sobre o cliente destinatário de mensagens específicas. A opção pode ser ativada ou desativada.

### Vista Errôneo

Havendo falha de envio de uma mensagem, ela é marcada com uma mensagem de erro. Na vista Errôneo, é possível inspecionar a mensagem de erro.

### Vista E-mail devolvido

Quando um e-mail é devolvido, ele é listado em E-mail devolvido. Se a mesma mensagem for devolvida mais de uma vez, ou seja, se mais de um e-mail de devolução for recebido pelo sistema, ela aparecerá o mesmo número de vezes.

# Teste de envio de mensagens

Quando você usa o **Designer do modelo da mensagem** para criar uma mensagem (que é de um tipo enviado eletronicamente), você pode testar o envio da mensagem. Esta funcionalidade facilita testar a mensagem e ver como ficará sua aparência quando recebida pelo cliente.

Mensagens de e-mail e SMS são exemplos de tipos de mensagem cujo envio pode ser testado.

Para testar o envio de uma mensagem, siga estas três etapas:

1. Testar mesclagem: Escolha **Testar** a partir da guia **Design** ou pressione F9.
2. Abrir a janela de envio: Escolha **Testar envio** a partir da guia **Página inicial** ou pressione Ctrl+Enter.
3. Enviar a mensagem: Digite o endereço/número/etc. do destinatário e clique em **OK**.

É também possível testar o envio de um e-mail de um pacote de mensagens, seguindo o mesmo procedimento descrito acima. Veja **Gerenciador de mensagens** na página 99 para obter mais informações sobre pacotes de mensagem.

# Excluir dados de rastreamento

O assistente **Excluir dados de rastreamento** se destina prioritariamente a excluir dados de teste de rastreamento que você tiver enviado no sistema durante o desenvolvimento de um processo, mas pode também ser utilizado para excluir dados arbitrários de rastreamento, devendo portanto ser utilizado com muito cuidado.

Para executar o assistente **Excluir dados de rastreamento**, vá para o **Navegador de modelos de mensagem** e escolha **Excluir dados de rastreamento...** a partir da guia **Página inicial**.

É exibido um assistente que mostra a quantidade total de registros de rastreamento de e-mails e links para o modelo de mensagem selecionado.

Na página seguinte, você pode restringir quais dados devem ser excluídos, especificando um intervalo de data.

A quantidade de registros de rastreamento que serão excluídos é apresentada (após aplicação de eventuais restrições de data).

# Modelos principais

## Sobre os modelos principais

### Sobre os modelos principais

Os modelos principais podem ser usados para dar um estilo unificado às suas mensagens. Por exemplo, podem conter coisas em comum, tais como o logotipo, endereço e outros elementosque compõem o perfil da sua empresa. Modelos principais são utilizados como uma base da qual você **cria novos modelos de mensagem**. A maioria dos modelos de mensagem podem ser criados sem uso de um modelo principal como base, mas alguns (por exemplo, modelos de Designer de mensagem e de Word) requerem um modelo principal.

Observe que quando você altera um modelo principal, as mudanças somente terão efeito sobre novos modelos de mensagem com base nos modelos principais.

Os modelos principais são editados com o **designer de modelos principais**.

### Modelos principais de Designer de mensagem

Todos os modelos de Designer de mensagem são baseados em modelos principais. O modelo principal é utilizado para definir o layout principal do modelo de e-mail, consistindo normalmente em HTML estático, conjuntos de estilo, regiões editáveis chamadas Áreas de Corpo e conjunto de classes CSS utilizadas pelo próprio modelo principal.

**modelo principal**:

O modelo principal é definido no Visual Dialogue e consiste em uma ou mais regiões editáveis chamadas de Áreas de Corpo. Ele contém também um conjunto de estilo padrão e pode conter um ou mais substituições de conjuntos de estilos para os Ítens da Área de Corpo e as cores de fontes.

**Modelo de Mensagem**:

No Designer de mensagem, você pode criar um novo modelo de mensagem com base em um modelo principal. Você pode editar as Áreas de Corpo usando um conjunto de Ítens de Áreas de Corpo predefinidos. O layout dos Ítens é controlado pelos Conjuntos de Estilo do modelo principal. Se um Item possuir Conjuntos de Estilo definidos, você pode rapidamente alternar entre eles através do menu Editar do Item.

**Mensagem de cliente**:

O modelo de mensagem completo é utilizado para criar uma ou várias mensagens de cliente, normalmente um diálogo definido no Visual Dialogue. Este processo é muitas vezes chmado de mesclagem de e-mails.

Em seguida, as mensagens são enviadas aos clientes por meio do engine de e-mail do Dialogue Server.

## Propriedades de modelos principais

Os modelos principais têm as seguintes propriedades:

**A guia Geral**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Nome** | O nome do modelo principal. |
| **Descrição** | Uma descrição do modelo principal. |
| **Domínio do cliente** | O domínio de clientes do qual o modelo principal obtém seus clientes. |
| **Tipo de documento** | O **tipo de documento** do modelo principal. |
| **Criado** | A data e o horário em que o modelo principal foi criado. |
| **Criado por** | O nome de logon do usuário que criou o modelo principal. |
| **Última modificação** | A data e o horário em que o modelo principal foi modificado pela última vez. |
| **Última modificação por** | O nome de logon do usuário que modificou o modelo principal pela última vez. |
| **Desativar modelo principal** | Quando esta opção está marcada, o modelo principal não está disponível como base para **criar novos modelos de mensagens**. |

**A guia Avançado**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Arquivo modelo** | O caminho e o nome do arquivo do modelo principal. |

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Gerar atividade** | Se você quiser que atividades sejam criadas quando mensagens baseadas no modelo forem enviadas, escolha um tipo de atividade. Para cada mensagem, será criada uma atividade relacionada com o cliente. |
| **Usar caixa de saída** | Se esta opção for marcada, todas as mensagens serão colocadas em uma caixa de saída, na qual será possível verificar se as mensagens estão corretas antes de realmente enviá-las. Isso pode ser feito no **Gerenciador de mensagens**. Se a opção não for marcada, todas as mensagens serão enviadas assim que forem produzidas. Esta configuração é usada como um valor padrão na criação de novos modelos com base no principal. |
| **Ativar rastreamento de e-mail por padrão** | Habilita o rastreamento de e-mail por padrão em todos os modelos de mensagens baseados no modelo principal. Esta configuração é usada como um valor padrão na criação de novos modelos com base no principal. Esta configuração aplica-se somente a modelos do Designer de Mensagem. |

**A guia Visualizar imagem**

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Visualizar imagem** | Uma visualização da imagem será mostrada quando você gerar novos modelos. Para usar esta funcionalidade, é preciso criar uma imagem do modelo principal. |

# Designer de modelos principais – Designer de mensagem

## Visão geral do Designer

Os modelos principais são editados com o Designer de modelos principais.

O Designer de modelos principais possui três áreas principais: a área de trabalho no centro, onde você cria o modelo; os **parâmetros de controle** na parte superior, que são usados para definir padrões para os modelos de mensagem; e a **caixa de ferramentas** à direita, que disponibiliza acesso rápido para mesclar campos.

Além do mais, o Designer de modelos principais possui dois modos principais, **modo HTML** e **modo Conjuntos de estilo**. O modo HTML contém o HTML incluindo os estilos CSS que se aplicam, enquanto o modo Conjuntos de estilo contém conjuntos de estilo CSS que se aplicam aos Itens da Área de Corpo usados no modelo de mensagem.

Ao trabalhar com conjuntos de estilos, a caixa de ferramentas possibilita um acesso rápido a definições de Itens de Áreas de Corpo disponíveis para ajudá-lo a criar estilos CSS. A visualização principal contém também um painel para a visualização do estilo selecionado para uma definição.

## Criar um novo modelo principal

Para criar um novo modelo, escolha **Modelo principal** a partir da guia **Criar** no Visual Dialogue. O **Assistente Novo modelo principal** é aberto.

**Etapa 1**

Na primeira página do assistente, o novo modelo principal recebe um nome, uma descrição opcional e o domínio no qual será usado.

**Etapa 2**

Na segunda página do assistente, você escolhe o tipo de documento para o qual este modelo principal será usado.

Após concluir o assistente, o **designer de modelos principais** é aberto.

## modo HTML

### *Sobre o modo HTML*

O Modelo master consiste em um documento padrão em HTML que inclui etiquetas especiais que atuam como recipientes para os Itens da Área de Corpo. O Editor do modo HTML é utilizado para criar e editar o documento HTML.

| Parte do editor | Descrição |
|---|---|
| **Parâmetros de controle** | É utilizado para definir parâmetros de controle padrão herdados do modelo de Designer de mensagem usando o modelo principal. |
| **HTML** | É utilizado para definir todo o documento HTML para o modelo principal. |
| **Caixa de ferramentas** | Proporciona acesso facilitado para mesclar campos disponíveis para uso no conteúdo HTML do modelo principal. |

O editor de HTML disponível no Visual Dialogue possui funcionalidade limitada. Por este motivo, recomendamos o uso de algum editor de HTML de terceiros, tal como o Microsoft Expression Web juntamente com o Visual Dialogue, para criar e editar seus Modelos Principais.

### *Inserir marcador de área de corpo*

Para ajudá-lo a construir etiquetas de Área de Corpo, você pode simplesmente usar o construtor de etiquetas disponível no Visual Dialogue. Escolha **Espaço reservado da área do corpo** a partir da guia **Inserir** ou pressione Ctrl+Y no editor de modelos principais.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **ID da área de corpo** | O ID único da sua Área de Corpo. |
| **Descrição** | Uma descrição simples da etiqueta |
| **Alinhamento de item padrão** | O alinhamento padrão para todos os itens acrecentados neste recipiente. |
| **Largura máxima da imagem** | Define a largura de imagem máxima permitidia neste item. Isto é usado no editor para reduzir automaticamente imagens de largura maior que a largura especificada que usuários tentem inserir aqui. |
| **Mínimo de itens** | Quantidade mínima de itens permitida na Área de Corpo. |

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Máximo de itens** | Quantidade máxima de itens permitida na Área de Corpo. |
| **Tipos de itens permitidos** | Lista de definições de item permitidos, separados por um ponto-e-vírgula. |
| **Definições de itens permitidas** | Lista de tipos de item permitidos, separados por um ponto-e-vírgula. |
| **Definições de item padrão** | Item(ns) padrão, separado(s) por um ponto-e-vírgula. |

Exemplo da etiqueta Espaço reservado da área do corpo no código (HTML):

```
<div MHBodyAreaID="body_1" description="Body item area"
        DefaultItemAlign="default" maximagewidth="560"
        minitems="" maxitems="" alloweditemdefs=""
        alloweditemtypes="" defaultitemdefs=""></div>
```

## modo Conjuntos de estilo

### *Sobre o modo Conjuntos de estilo*

O Modelo master pode ter substituições para os estilos padrão para os Itens da Área de Corpo. Ele pode também ter um ou múltiplos conjuntos de estilo definidos para uma ou mais Definições de Itens de Área de Corpo. O editor do modo Conjunto de estilo é utilizado para editar o documento XML de Conjunto de Estilos.

| Parte do editor | Descrição |
|---|---|
| **Conjuntos de estilo** | É um editor para o documento XML que define os diferentes conjuntos de estilo. |
| **Visualização de item** | Proporciona uma visualização instantânea de um item com estilos de um conjunto de estilos selecionado aplicado. |
| **Definições de item de área de corpo** | Oferece acesso facilitado a todas as definições de item de forma a poder copiar com facilidade o CSS e HTML de item. |

### *Inserir elemento de conjunto de estilo*

Para ajudá-lo a construir etiquetas de Área de Corpo, você pode simplesmente usar o construtor de etiquetas disponível no Visual Dialogue. Escolha **Elemento do conjunto de estilo** a partir da guia **Inserir** ou pressione Ctrl+B no editor de modelos principais.

**O construtor de Elemento do conjunto de estilo**:

| Opção | Descrição |
|---|---|
| Nome | Um nome único para o conjunto de estilo. |
| Descrição | Uma descrição simples do elemento. É o texto apresentado aos usuários quando estes criam um e-mail. |

| Opção | Descrição |
|---|---|
| O conjunto de estilos se aplica a | |
| Todas as definições de itens | O conjunto se aplica a todos os itens disponíveis |
| As definições de itens selecionadas abaixo | Especifica um ou mais itens usando a lista suspensa. |
| Inserir classes CSS | Insere a classe CSS padrão para os itens que você selecionou no conjunto. |

**Exemplo de elemento de Conjunto de Estilo em código (XML)**:

```
<StyleSet Name="htb_blue" Description="Blue and light gray"
        AppliesToItemDefs="MHHeaderTextBackground">
.mh_htst_img_tl {background-color: #6699CC; height: 22px;
        border-bottom: 1px #ffffff solid;}
.mh_htst_img_tm {background-color: #6699CC; height: 22px;
        padding: 1px 5px 1px 5px; border-bottom: 1px #ffffff solid;}
.mh_htst_img_tr {background-color: #6699CC; height: 22px;
        border-bottom: 1px #ffffff solid;}
.mh_htst_txt_body {font-family: Arial; font-size: 11px;
        color: #333333; word-wrap: break-word;}
.mh_htst_txt_header {font-family: Arial; font-size: 13px;
        font-weight: bold; color: #ffffff; word-wrap: break-word;}
</StyleSet>
```

Para obter mais informações, ver **Conjuntos de estilo do modelo master**.

### *CSS e HTML das Definições de Item*

A caixa de ferramentas de definições de itens de Área de corpo possibilita um acesso rápido a CSS e HTML para todas as definições de item. O item selecionado é apresentado na janela de visualização. Expanda o item (clique no sinal de “+”) para visualizar as classes CSS específicas utilizadas por um item.

Clique com o obtão direito sobre um item da caixa de ferramentas para exibir o menu contextual. O menu oferece as ferramentas seguintes:

| Opção | Descrição |
|---|---|
| Mostrar na visualização | Use isto para a visualização deste item. (Aplicável somente se a visualização automática estiver desativada) |
| Copiar CSS | Copia o CSS padrão do item para a área de transferência |
| Copiar nome de definição do item | Copia o nome técnico da definição do item. Este é o nome utilizado no campo “AppliesToItemDefs”. |
| Copiar fragmento HTML | Copia o HTML padrão do item para a área de transferência |
| Copiar visualização HTML | Copia o HTML da visualização do padrão do item para a área de transferência |

| Opção | Descrição |
|---|---|
| Elemento de novo conjunto de estilo | Abre a caixa de diálogo “Inserir elemento de conjunto de estilo” com o item atual selecionado. |
| Visualização automática | Ativa a visualização automática Visualiza o item assim que você seleciona-lo. |
| Mostrar dica | Ativa as dicas para cada item. This will |

Dica: Pressione F8 quando o cursor estiver localizado dentro de uma etiqueta de conjunto de estilos para atualizar a visualização do item com esta folha de estilos.

Para obter mais informações, ver **Conjuntos de estilo do modelo master**

## O HTML do modelo principal

Um Modelo Principal é construído usando HTML padrão, incluindo elementos especiais para definir Áreas de Corpo. Neste capítulo, analisaremos detalhadamente os elementos constitutivos do Modelo Principal.

**Exemplo de um modelo principal de Designer de mensagem como mostrado no editor de Designer de mensagem**:

You're receiving this newsletter because you bought products from us.
Not interested anymore? Unsubscribe. Having trouble viewing this email? View it in your browser.
[Empty Body Ar
Add
[Empty Body Area]
Add
Company and the Company Logo are registered trademarks of Company Corp.

Este modelo consiste em HTML padrão que inclui duas etiquetas “DIV” especiais que definem **o Espaço reservado da área do corpo**. Um modelo deve incluir pelo menos uma definição de Área de Corpo, mas consiste normalmente em áreas múltiplas.

**O HTML para este modelo principal tem esta aparência**:

```
<html>
<head>
<meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=iso-8859-1">
<title>MH Generic - blue - Single Column</title>
<style type="text/css">
/* GLOBAL STYLES */
body {font-family: Arial;font-size: 11px;color: #333333;}
a {color: #3366CC;text-decoration: none;}
a:hover {text-decoration: underline;}
.m_permission {padding: 10px 20px 10px 20px;}
.m_permission p {font-family: Arial;font-size: 11px;color: #333333;margin: 0;padding: 0;}
.m_content_area {padding: 10px 20px 16px 20px;}
.m_footer {padding: 0 20px 0 20px;font-family: Arial;font-size: 11px;color: #999999;}

/* OVERRIDE DEF STYLES */
</style>
</head>
<body>
<table width="100%" border="0" cellspacing="0" cellpadding="0">
 <tr>
  <td align="center">
  <table width="600" border="0" cellspacing="0" cellpadding="0">
   <tr>
    <td class="m_permission" align="left">
    <p>You are receiving this newsletter because you bought products from us.</p>
    <p>NOT interested anymore? <a href="<#WEBPROFILEURL(TRUE)>" target="_blank">Unsubscribe</a>. Having trouble viewing this email?
    <a href="<#h_message_url>" target="_blank">View it in your browser</a>.</p>
    </td>
   </tr>
   <tr>
    <td align="left" height="25">
     <img src="cid:F207CD3DCE0480EB9A9F915AB15BA6A" alt="Newsletter header" width="600" height="25" /></td>
   </tr>
   <tr>
    <td valign="top">
    <table width="100%" border="0" cellspacing="0" cellpadding="0">
     <tr>
      <td valign="top" class="m_content_area" align="left">
      <!-- CONTENT STARTS HERE -->
      <div PHBodyAreaID="body_1" description="Body item area" DefaultItemAlign="default" maxImageWidth="560" minItems="" maxItems=""
      allowedItemDefs="" allowedItemTypes="" defaultItemDefs="">
      </div>
      <!-- CONTENT ENDS HERE --></td>
     </tr>
    </table>
    </td>
   </tr>
   <tr>
    <td align="left" height="30">
    <img src="cid:81D5115E5CE04B508884144221E183E25" alt="Newsletter footer" width="600" height="30" /></td>
   </tr>
   <tr>
   <td align="left" class="m_footer">Company and the Company logo are registered trademarks of Company Corp.</td>
   </tr>
  </table>
  </td>
 </tr>
</table>
</body>
</html>
```

**Notas importantes sobre o código HTML.**

1. **Declaração de Tipo de Documento—DocType**—Alguns clientes de e-mail suportam e usam a declaração DocType, outros não. Por este motivo, recomendamos NÃO usar o DocType em seus e-mails em HTML.
2. **Cabeçalho—Metaetiquetas**—Incluir uma metatag para tipo e codificação de conteúdo. A codificação precisa ser igual à codificação definida no seu canal de envio de e-mail no Dialogue Admin. Para países escandinavos, normalmente é iso-8859-1
3. **Cabeçalho—Definições de estilo**—Todas as definições gerais de estilo para seu Modelo Principal deverão estar definidas na etiqueta `<style>` do cabeçalho. Os estilos dos Itens da Área de Corpo NÃO poderão ser definidos aqui. Eles devem ser definidos nos Conjuntos de Estilos do Modelo Principal. Você pode especificar um atributo personalizado na etiqueta de estilo para controlar de que forma as definições de estilo são copiadas em linha para elementos para dar mais suporte ao client de e-mail. Dê uma olhada no **Suporte a CSS em linha**
4. **A etiqueta Espaço reservado da área do corpo**—Uma etiqueta `<div>` especial é utilizada para definir as Áreas de Corpo que devem ser editáveis no modelo da mensagem. É uma etiqueta `<div>` padrão, que consiste, porém, em atributos especiais que definem as propriedades da Área de Corpo. Dê uma olhada em **Inserir marcador de área de corpo** para saber como criar automaticamente as **Definições do item de área de corpo** sobre como visualizar itens disponíveis e **a etiqueta Espaço**

**reservado da área do corpo** para obter detalhes sobre como o ID da etiqueta afeta o Modelo Principal, mudando o modelo de mensagem.

**Observação:** Ao construir modelos principais, lembre-se que o uso de HTML em e-mail é uma tarefa diferente do uso de HTML para a web. Veja **Criar HTML para uso em emails** na página 111 para obter mais informações e melhores práticas.

## Os conjuntos de estilos de modelo principal

O Modelo Principal pode ter substituições para os estilos padrão para os Itens da Área de Corpo. Ele pode também ter um ou múltiplos conjuntos de estilo definidos para uma ou mais Definições de Itens de Área de Corpo. Os conjuntos de estilo são definidos e editados no Editor de Modelo Principal, no **modo Conjunto de estilo**.

Todos os Itens disponíveis da Área de Corpo possuem um conjunto de classes CSS com propriedades definidas por padrão. Quando você cria um novo Modelo Principal, você normalmente precisa substituir algumas ou todas as propriedades CSS e criar variantes diferentes desta, de forma a cumprir com requisitos para o modelo de mensagem. Um conjunto de Estilo XML possui três grupos diferentes para isso.

**Exemplo de Conjunto de Estilo XML**:

```
<StyleSets>
  <DefaultStyleSet>
    .mh_text_header1 {font-family: Arial; font-size: 15px; font-weight: bold; color: #FF9901; padding-bottom: 3px; word-wrap: break-word;}
    .mh_text_normal {font-family: Arial; font-size: 11px; color: #000000; padding-bottom: 2px; word-wrap: break-word;}
  </DefaultStyleSet>
  <ColorPalette AddCssColors="true" AddDefaultColors="true">#F5F5F5</ColorPalette>
  <StyleSet Name="hc_blue_header" Description="Blue header" AppliesToItemDefs="MHHeaderText">
    .mh_text_header1 {font-family: Arial; font-size: 15px; font-weight: bold; color: #FF9901; padding-bottom: 3px; word-wrap: break-word;}
    .mh_text_normal {font-family: Arial; font-size: 11px; color: #333333; padding-bottom: 2px; word-wrap: break-word;}
  </StyleSet>
</StyleSets>
```

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **DefaultStyleSet:** | É aqui que você substitui os estilos padrão para as classes CSS dos diversos itens de área de corpo. É o estilo que o Item de Área de Corpo utiliza por padrão quando um usuário acrescenta um item a um modelo de mensagem. Normalmente, a maioria das classes CSS são ignoradas. |
| **ColorPalette** | O **editor de texto do item de área de corpo** para o qual um usuário pode definir texto e cores de segundo plano. A paleta de cor incluirá automaticamente todas as cores usadas em qualquer classe CSS que você especificar no DefaultStyleSet ou em StyleSet; se você quiser acrescentar cores, isto pode ser feito aqui. |
| **StyleSet** | Define o conjunto de estilo para uma área de corpo ou grupo de itens (especificados em AppliesToItemDefs). O nome *deve* ser único e a descrição é apresentada ao usuário quando este seleciona um conjunto de estilo do editor.<br><br>Um Conjunto de Estilos XML pode conter zero ou mais conjuntos de estilo.<br><br>Estes conjuntos de estilo estão disponíveis no editor de mensagem **Menu Item**. |

**Observação:** Quando você substitui uma classe CSS, você precisa substituir todas as propriedades. O modelo de mensagem utilizará a classe padrão ou a substituição. Ele *não* mesclará as propriedades das classes.

Veja **Inserir elemento de conjunto de estilo** na página 106 para obter mais informações sobre como inserir uma etiqueta de Conjunto de Estilo. Veja **CSS e HTML das Definições de Item** na página 107 para obter mais informações sobre como trabalhar com as classes CSS dos itens de área de corpo.

## Criar HTML para uso em emails

Ao construir Modelos Principais, lembre-se que programar HTML para uso em e-mail é uma tarefa diferente de programar HTML para navegadores da web. Criar um e-mail de HTML que seja consistente para todos os principais clientes de e-mail pode consumir muito tempo. Até o suporte a CSS simples varia consideravelmente conforme o cliente e até conforme versões diferentes de um mesmo cliente. Infelizmente, a renderização de e-mails em HTML foi abandonada em 1998. Lançar-se até mesmo em criação relativamente simples de trabalhar com os 10 a 12 clientes principais de e-mail pode ser uma tarefa bastante frustrante, e o suporte se torna cada vez pior, e não melhor.

Garantimos que o HTML criado nas Definições de Item de Área de Corpo renderize corretamente em todos os clientes, porém o resultado final (mensagem para o cliente) depende muito da qualidade da criação de seu Modelo Principal.

Dê uma olhada no Projeto Padrão de E-mail para obter recursos úteis sobre as melhores práticas no desenvolvimento de e-mail em HTML:

http://www.email-standards.org/

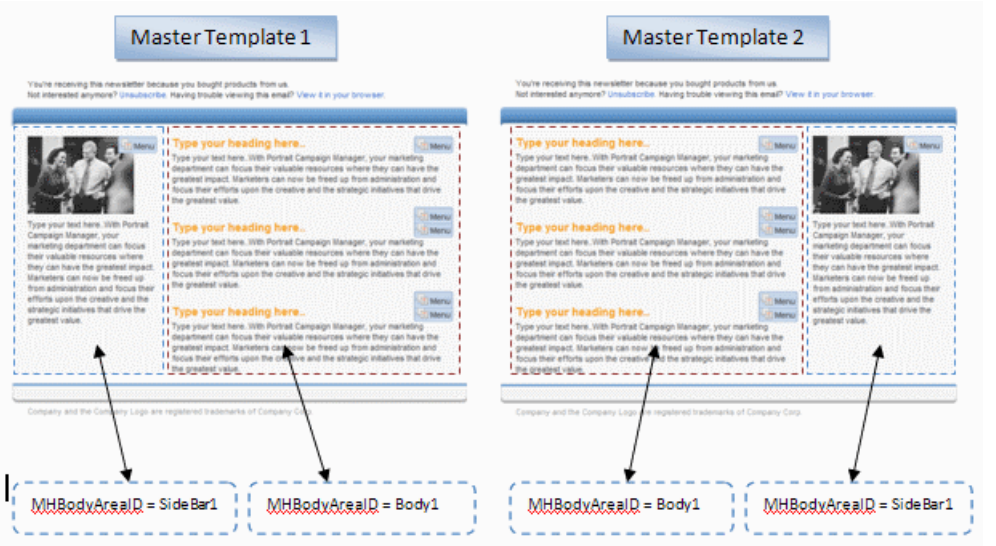
Este site apresenta também uma série de informações úteis sobre diversos clientes de e-mail e o que suportam.

## A etiqueta Espaço reservado da área do corpo

A propriedade “mhbodyareaid” da etiqueta Espaço reservado da área do corpo (descrita em **Inserir marcador de área de corpo** e **HTML do Modelo Principal**) exerce um papel importante no suporte à **reaplicação e alteração do Modelo Principal** no Designer de mensagem. É importante que você siga uma nomenclatura para suportar isso.

Quando um usuário optar por alterar um modelo principal para um modelo de mensagem, o programa pesquisará os Espaços reservados da área do corpo correspondentes no outro modelo principal. Encontrando uma etiqueta com o mesmo nome (a propriedade MHBodyAreaID), ele moverá todo o conteúdo definido na origem para o destino. Se nenhuma correspondência for encontrada, o conteúdo será removido.

**Exemplos de alteração de modelos**




Este exemplo mostra como todos os itens são preservados e movidos corretamente de um modelo para outro desde que as etiquetas contenham nomes correspondentes.

Assegure-se de aplicar uma nomenclatura para os Placeholders da Área de Corpo, quando você criar seus modelos principais. Isto vai garantir que esta função funcione em todos os seus modelos.

## Definições do item da área de corpo

O Designer do modelo da mensagem é entregue com um conjunto de pré definições de Item de Área de Corpo. É um conjunto de fragmentos HTML que formam uma base para todos os itens utilizados por um usuário que esteja criando uma modelo de mensagem. O designer de um modelo principal precisa se assegurar de que o modelo e as Conjuntos de Estilo definidas para este proporcionarão todos os estilos e layout necessário para o modelo de mensagem.

Todas as definições de Item da Área de Corpo podem ser visualizadas na **Visualização do Conjunto de Estilos do Modelo Principal**.

É possível definir novoas definições de tipos de Item de Área de Corpo. Isto deve ser feito por um administrador do sistema.

**Observação:** Recomendamos que você não crie novas definições, salvo casos de absoluta necessidade. Normalmente, você será capaz de utilizar um item padrão modificando a substituição de CSS ou criando um novo Conjunto de Estilos.

**Observação:** Todas as definições cujos nomes comecem com as letras “mh” são consideradas propriedade do sistema e podem ser alteradas ou excluídas ao fazer upgrade. Isto inclui novas definições criadas no site. O mesmo se aplica às definições de Folha de Estilos.

## Suporte a CSS em HTML

### Controlar a forma como os estilos CSS são movidos em linha automaticamente pelo editor

Alguns clientes de e-mail não suportam CSS definido em etiquetas `<style>`. Eles ignorarão simplesmente a definição `<style>`. Solucionamos isso movendo automaticamente os estilos definidos na etiqueta e conjuntos de estilo em linha `<style>` do modelo principal quando um modelo é salvo. Isto significa que você não precisa se preocupar com isto ao criar um modelo principal.

Por padrão, um modelo de Designer de mensagem moverá todos os CSS da etiqueta `<style>` e dos conjuntos de estilos para os elementos quando você o salvar ou quando fizer um teste de mesclagem com ele. Somente moverá o CSS usado para o modelo; o resto é removido para manter um tamanho do e-mail menor possível. Este comportamento pode ser substituído por meio da especificação de um atributo personalizado na etiqueta `<style>` do modelo principal.

Controlar a forma como o CSS é aplicado em linha:

| Definição de etiqueta de estilo | Descrição |
|---|---|
| `<style type="text/css">` | Padrão—move todo o CSS em linha. |
| `<style type="text/css" inlinemode="MoveInline">` | Igual ao padrão—move todo o CSS em linha. |
| `<style type="text/css" inlinemode="CopyInline">` | Copia todo o CSS em linha. |
| `<style type="text/css" inlinemode="None">` | Não faz nada—deixa a etiqueta `<style>` tal como está. |

**Dica:** Recomendamos usar o comportamento padrão, que moverá todo o CSS em linha.

### Suporte ao CSS em linha.

O Email Designer suporta a aplicação de estilos em linha para os seletores a seguir:

| Seletor | Descrição | Exemplo |
|---|---|---|
| Element | Corresponde a qualquer elemento específico. | td { color: red } |
| ID | Corresponde a um único elemento com ID específica. | #MyTag { color: blue } |
| Classe | Corresponde a qualquer elemento com nome de classe específico. | .ClassName { color: green } |
| Elemento descendente | Corresponde a qualquer elemento descendente com o seletor especificado. | .ClassName td { color: gray } |

Os outros seletores CSS *não são suportados*, p. ex.:

| Seletor | Descrição | Exemplo |
|---|---|---|
| Universal | Corresponde a qualquer elemento. | * { color: blue } |
| Pseudo-class | Corresponde a um elemento durante a ação do usuário (não é possível especificar em linha). | a:hover { color: blue } |
| Grouping | Corresponde a qualquer um dos seletores agrupados | td, div, span { color: red } |
| Attribute | Corresponde a qualquer elemento específico que possua um atributo definido como um valor. | td [foo=info] { color: green } |
| Child | Corresponde a um elemento que é filho de outro elemento. | td > a { color: blue } |

**Observação:** É totalmente possível utilizar qualquer seletor CSS disponível, mas somente os seletores suportados (conforme especificado acima) serão aplicados em linha.

## Amostras padrão

Um conjunto de amostras de Modelos Principais de Designer encontra-se disponível no Visual Dialogue para proporcionar exemplos de melhores práticas sobre como criá-los. As amostras são instaladas com um conjunto de imagens. As imagens ficam armazenadas nos arquivos publicados no Visual Dialogue

**Amostras disponíveis**:

| Nome do Modelo Principal | Descrição |
|---|---|
| MH Genérico—azul—Barra lateral esquerda | Duas áreas de corpo—uma barra esquerda à esquerda e uma área principal. |
| MH Genérico—azul—Barra lateral direita | Duas áreas de corpo—uma barra esquerda à direita e uma área principal. |
| MH Genérico—azul—Coluna única | Uma área de corpo. |
| MH Newsletter—verde—barra lateral esquerda | Duas áreas de corpo—uma barra esquerda à esquerda e uma área principal. |
| MH Newsletter—verde—barra lateral direita | Duas áreas de corpo—uma barra esquerda à direita e uma área principal. |
| MH Newsletter—verde—coluna única | Uma área de corpo. |

As amostrar consistem em dois layouts principais, três layouts azuis e três layouts verdes. As amostras são testadas em todos os principais clientes de e-mail e são excelentes para como ponto de partida para criar seus próprios modelos principais.

**Observação:** As amostras não são instaladas por padrão e devem ser definidas por um administrador do sistema ao instalar ou fazer upgrade. Entre em contato com seu administrador do sistema se as amostras não estiverem instaladas.

# Modelos de mensagem

## Criação de modelo de mensagem

Para criar um modelo de mensagem selecione **Modelo de relatório** a partir da guia **Criar** no Visual Dialogue. Aparecerá o **Assistente de modelo de nova mensagem**. Digite as informações apropriadas.

Informe um **Nome do modelo** e escolha o **Domínio do cliente** a ser usado pelo modelo. No Designer de diálogo ou no Customer View, somente podem ser usados modelos que pertençam ao mesmo domínio de clientes como o diálogo ou o cliente.

Selecione **Próximo** para prosseguir.

Escolha um **tipo de documento** para o modelo. Além disso, escolha como quer criar o modelo de mensagem:

- **Criar um modelo vazio** cria um modelo em branco. Esta opção só pode ser usada com tipos de documentos que utilizem o editor interno, isto é, modelos em HTML e texto sem formatação.
- **Modelo base em um modelo principal** cria uma cópia do **modelo principal**.
- **Copiar um projeto existente** faz uma cópia de um modelo criado anteriormente.

Após inserir todas as informações, clique em **Concluir** para criar o novo modelo de mensagem e começar a trabalhar com ele no **Visão geral do Designer do modelo da mensagem** na página 116.

## Modelos em HTML e módulos web

O editor de e-mail interno nos módulos web (por exemplo, o Customer View) não consegue processar elementos `html`, `head` e `body` no modelo HTML. Se existirem, serão removidos quando o modelo for exibido no editor de e-mail. Somente as etiquetas start e end são removidas, e não o conteúdo. Na maioria dos casos, isto não representará problema. Porém, modelos que contenham elementos que dependem da informação armazenada nestas etiquetas podem não se comportar conforme deveriam normalmente. Para verificar que os modelos HTML se comportam corretamente em editores de webmail, você não deve incluir nestas etiquetas informação necessária para que o modelo funcione direito. Por exemplo, os estilos definidos na etiqueta head deveriam funcionar normalmente, já que não foram definidas nas etiquetas start e end, mas é mais seguro especificar estilos diretamente nas etiquetas pertinentes no código HTML.

# Designer do modelo da mensagem

## Visão geral do Designer do modelo da mensagem

O Designer do modelo da mensagem tem três áreas principais: a área de trabalho central, onde o modelo é criado, os **parâmetros de controle** na parte superior, usados para controlar a mensagem produzida, e a **caixa de ferramentas** à direita, com acesso rápido a campos de mesclagem.

Além disso, o Designer do modelo da mensagem tem dois modos principais: **Vista de design** e **vista Texto**. A Vista de design só pode ser usado com um modelo em HTML ou RTF.

Com o Visual Dialogue, é possível editar modelos de texto sem formatação, HTML e RTF. No caso de um modelo que não possa ser editado no Visual Dialogue, como um modelo no formato do Word, o Designer do modelo da mensagem oferecerá dois links: **Abrir modelo** e **Testar**. O link **Abrir modelo** abre o modelo no programa externo associado pelo Windows ao tipo de arquivo. O link **Testar** testa uma mesclagem do modelo.

### Designer de Mensagem

O documento de Designer de mensagem tem outra tela especial de criação.

Consulte **Sobre o Designer de mensagem** para obter detalhes sobre a edição de um modelo de Designer de mensagem.

## Guias de faixa do Designer do modelo da mensagem

Quando você trabalha com um modelo de mensagem, são adicionadas as guias de faixa **Design**, **Inserir** e **Formato**.

A guia de faixa**Design**contém itens para testar o modelo de mensagem e personalizar a **caixa de ferramentas de modelos de mensagem**.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Testar** > **Teste** | Testa uma mesclagem do modelo de mensagem. Uma janela é aberta com uma prévia da mensagem que será criada. Você pode especificar quantos clientes serão mostrados e fazer outras definições por meio do item **Opções de teste**. |
| **Testar** > **Opções de teste...** | Especifica o número de clientes a serem mostrados ao testar o modelo de mensagem. Você pode especificar o número de clientes com os quais deseja fazer o teste. Se quiser, pode selecionar clientes:<br>**1.** Especificando uma **seleção**. A seleção precisa conter a marcação *"Usar ao testar modelos de mensagem"*.<br>**2.** Informe uma **expressão**.<br>**3.** Especificando um **grupo de diálogo** com participantes<br>**4.** Informando um **ID de cliente**. |
| **Contar caracteres** | Conta o número total de caracteres usados e o número de caracteres na seleção atual. Disponível apenas na **vista Texto**. |

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **Avançado** > **Mostrar campos avançados** | Exibe ou oculta campos avançados na **barra de ferramentas de modelos de mensagem**. *Campos avançados* são os que geralmente não são usados em um modelo, como IDs internos. |
| **Visão geral do link...** | Mostra a janela **Visão geral do link**. Disponível apenas na **Vista de design** em HTML. |

Na guia de faixa **Design**, é possível usar e testar uma **instrução SQL personalizada** com o modelo.

| Opção | Descrição |
|---|---|
| **SQL personalizado** > **Usar SQL personalizado** | Marque esta opção para habilitar o uso de uma instrução SQL personalizada no seu modelo. |
| **SQL personalizado** > **Testar SQL** | Testa uma instrução SQL personalizada. |
| **SQL personalizado** > **Alterar banco de dados...** | Permite o uso de uma conexão com o banco de dados diferente da conexão padrão. As conexões com o banco de dados são definidas pelo administrador na ferramenta Dialog Admin. |

A guia **Inserir** serve para inserir tabelas, imagens, links e linhas em um modelo em HTML ou RTF.

Com a guia **Formato**, é possível formatar o modelo em HTML ou RTF de diferentes maneiras.

## A caixa de ferramentas de modelos de mensagem

Quando você trabalha no Designer do modelo da mensagem, a caixa de ferramentas do Visual Dialogue contém itens para ajudar a criar um modelo.

Há quatro grupos na caixa de ferramentas. Clique duas vezes em um dos itens da caixa de ferramentas para adicioná-lo ao seu modelo na **Vista de design** ou na **vista Texto**.

- No grupo **Campos do cliente**, é possível adicionar campos de mesclagem do domínio do cliente.
- O grupo **Links da Web** tem diferentes etiquetas de links da web que podem ser usadas. Quando os dados são mesclados, as etiquetas são substituídas por links da web nos quais o destinatário pode clicar para acessar partes de **Módulos da Web**.
- No grupo **Funções de expressão**, é possível inserir funções de expressão.
- **Instruções** é uma importante ferramenta para a inserção de instruções *if...else* em um modelo. Ela pode ser usada para mesclar texto condicionalmente. Este é um exemplo em que aparece *Srta/Sra.* para clientes do sexo feminino, *Sr.* para clientes do sexo masculino, ou nada caso o sexo do cliente não seja conhecido:

```
«[if] Sex = "Female"»Miss/Mrs.«[elseif] Sex = "Male"»Mr.«[endif]»
```

- Se você estiver usando uma **instrução SQL personalizada**, também aparecerá um grupo **Campos SQL personalizados**.

## Vista Projeto de modelo de mensagem

Na vista Projeto de modelo de mensagem, é possível editar modelos de mensagem em HTML ou RTF. Use as guias de faixa **Inserir** e **Formato** para inserir elementos no modelo ou formatá-lo. Você pode usar o menu pop-up que aparece ao clicar com o botão direito do mouse para editar elementos que já estão no modelo. Use a **barra de ferramentas** para inserir campos de mesclagem. O código-fonte em HTML pode ser visto e editado na **vista Texto**.

## A vista Texto de modelo de mensagem

Na vista Texto de modelo de mensagem, é possível editar modelos de mensagem em formato de texto. Ele também é usado para editar o código de modelos em HTML. A **barra de ferramentas** pode ser usada para inserir campos de mesclagem na vista texto.

## Propriedades de modelos de mensagem

A janela de propriedades de modelo de mensagem pode ser aberta na **guia Arquivo** ou no **navegador de diálogos**. Ela é formada por duas guias.

### A guia Geral

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Nome** | O nome do modelo. |
| **Domínio do cliente** | O domínio de clientes do qual o modelo obtém seus clientes. |
| **Tipo de documento** | O **tipo de documento** do modelo. |
| **Modelo master** | O **modelo principal** (se houver) utilizado quando o modelo foi criado. |
| **Criado** | A data e o horário em que o modelo foi criado. |
| **Criado por** | O nome de logon do usuário que criou o modelo. |
| **Última modificação** | A data e o horário em que o modelo foi modificado pela última vez. |
| **Última modificação por** | O nome de logon do usuário que modificou pela última vez o modelo. |

### A guia Avançadas

| Campo | Descrição |
|---|---|
| **Arquivo modelo** | O caminho e o nome de arquivo do arquivo do modelo. |
| **Caminho de destino** | O caminho para o diretório no qual estão armazenadas mensagens baseadas no modelo de mensagem. Se nenhum caminho for especificado, será utilizado o caminho |

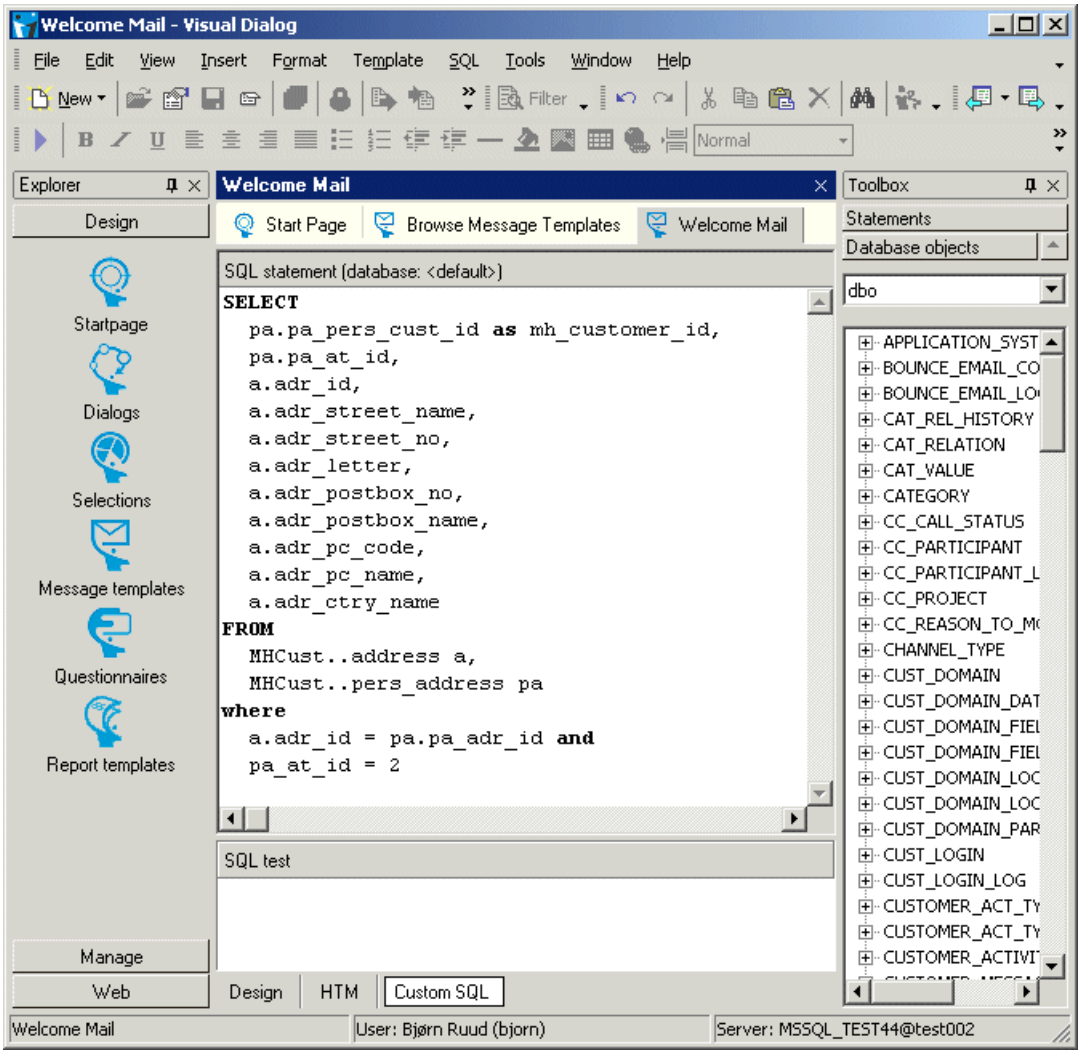
| Campo | Descrição |
|---|---|
| | do domínio do cliente. Se você alterar o caminho, certifique se de que ele aponta para uma pasta compartilhada que possa ser acessada por qualquer pessoa que use o modelo. |
| **Gerar atividade** | Se você quiser que atividades sejam criadas quando mensagens baseadas no modelo forem enviadas, escolha um tipo de atividade. Para cada mensagem, será criada uma atividade. |
| **Descrição da atividade** | Se você optar por gerar uma atividade ao enviar mensagens, você pode inserir aqui a descrição da atividade. |
| **Prioridade** | A prioridade usada quando a mensagem for enviada. Esta configuração se aplica somente a mensagens que são enviadas eletronicamente; por exemplo, mensagens de e-mail e SMS. Configure a prioridade para acima de *normal* quando for importante que o cliente receba a mensagem de forma relativamente rápida. Por exemplo, um e-mail que contenha uma “senha esquecida”. |
| **Usar caixa de saída** | Se esta opção for marcada, todas as mensagens serão colocadas em uma caixa de saída, na qual será possível verificar se as mensagens estão corretas antes de realmente enviá-las. Isso pode ser feito no **Gerenciador de mensagens**. Se a opção não for marcada, todas as mensagens serão enviadas assim que forem produzidas. |
| **Usar no Customer View** | Marque isto se quiser que o modelo de mensagem esteja disponível no Customer View. |

## Uso de consulta SQL personalizada

**Observação:** A redação e o uso de uma consulta SQL personalizada requer uma compreensão completa de SQL e do Dialog Database.

Uma consulta SQL personalizada pode ser redigida para disponibilizar dados de mesclagem que não possam ser encontrados no domínio do cliente. Os dados de mesclagem devem geralmente ser obtidos no domínio. Porém, quando são necessários outros campos de mesclagem, é útil redigir uma consulta SQL personalizada. No entanto, as mesclagens com uma consulta SQL personalizada geralmente tornam o processo de mesclagem mais lento, já que é necessário executar uma instrução SQL para cada cliente.

A redação de uma consulta SQL personalizada começa com a opção **SQL personalizado** > **Usar SQL personalizado** na guia **Design** . Aparecerá uma nova guia na janela de edição, **SQL personalizado**.




Durante a redação de uma instrução SQL, todas as tabelas e campos do banco de dados ficam disponíveis na caixa de ferramentas. Clique duas vezes em um deles se quiser inseri-lo em sua instrução.

O trecho de seleção da instrução SQL pode ter um ou mais campos vinculados ao cliente ou participante do diálogo. Eles podem ser mh_customer_id, mh_participant_id ou mh_context. No exemplo acima, é usado mh_customer_id.

Todos os campos no trecho de seleção da instrução SQL estarão disponíveis como campos de mesclagem no modelo. O grupo **Campos SQL personalizados** na **barra de ferramentas** facilitará a inserção de campos no modelo. Se quiser digitar manualmente, ou se estiver usando um programa externo para editar o modelo, escreva na forma <<SQL personalizado.*campo*>>, onde *campo* é o nome do campo na instrução SQL.

**Observação:** Se estiver usando o Microsoft Word, insira o seu campo de mesclagem como «CustomSQL*campo*», sem um ponto entre CustomSQL e *campo*, pois o Word não reconhece pontos em campos de mesclagem.

É possível testar a instrução SQL escolhendo **SQL personalizado** > **Testar SQL** na guia **Design** . O resultado será mostrado no painel **Teste SQL**, na parte inferior da janela.

## Parâmetros de controle

Os parâmetros de controle são utilizados para controlar a entrega de sua mensagem. Diferentes **tipos de documentos** têm diferentes conjuntos de parâmetros de controle, e alguns, como cartas, não têm nenhum. Você pode usar os campos de mesclagem nos parâmetros de controle. Por exemplo, é possível usar um campo de mesclagem de endereço de e-mail no parâmetro de controle *Endereço do destinatário* em modelos de e-mail para mesclar o endereço de e-mail dos clientes com a mensagem.

Os parágrafos a seguir descrevem os parâmetros de controle usados pelos canais eletrônicos instalados.

### Parâmetros de controle de mensagens de e-mail

Os parâmetros de controle a seguir são usados com mensagens de e-mail. Eles são, em sua maioria, valores definidos pelos protocolos de e-mail padrão. Entretanto, alguns têm controle próprio sobre o conteúdo do e-mail ou sobre como ele é enviado.

| Parâmetro | Descrição |
|---|---|
| **Assunto** | O assunto do e-mail. |
| **Endereço do destinatário** | O endereço de e-mail do destinatário. Normalmente, será o e-mail do cliente. |
| **Endereço do remetente** | O endereço de e-mail a partir do qual é enviado o e-mail. |
| **Endereço CC** | Indica os destinatários de cópia da mensagem. Em outras palavras, uma lista dos endereços de e-mail que receberão uma cópia da mensagem. |
| **Endereço CCO** | Indica os destinatários de cópia oculta da mensagem. |
| **Endereço para resposta** | O endereço ao qual o destinatário responderá, caso opte por responder ao e-mail. Somente precisará ser especificado se for diferente do *Endereço do remetente*. |
| **Anexos** | Uma lista separada por ponto e vírgula contendo arquivos adicionais a serem anexados à mensagem de e-mail. Caminhos locais, como se pode ver no Dialogue Server, devem ser obrigatoriamente especificados. |
| **Prioridade** | A prioridade do e-mail conforme o que aparece para o destinatário. Este parâmetro não controla a prioridade quando o e-mail é enviado. O valor padrão é *Normal*. |
| **CharSet** | Indica o conjunto de caracteres utilizado para a mensagem. |
| **Organização** | Identifica a afiliação organizacional do autor da mensagem. |
| **Recebimento pelo destinatário** | O e-mail para recebimento de resposta. |
| **Inserir identificador no cabeçalho** | Controla se um identificador específico é inserido no cabeçalho do e-mail. Este identificador é utilizado pelo sistema para identificar e-mails devolvidos. |

| Parâmetro | Descrição |
|---|---|
| **Adicionar parte de texto simples** | Especifica se um trecho de texto sem formatação é adicionado a um e-mail em HTML. A parte de texto sem formatação deve ser especificada no parâmetro *Parte de texto simples*. O valor padrão é *False*. |
| **Parte de texto simples** | A parte de texto sem formatação adicionada a um e-mail em HTML se o parâmetro *Adicionar parte de texto simples* for definido como *True*.<br><br>Exemplo: Esta é uma mensagem de e-mail no formato HTML. Digite a URL abaixo no seu navegador para que leia:\|\|«mh_message_url»<br><br>No exemplo, a etiqueta *mh_message_url* será convertida em um link para um site que mostrará a versão HTML do e-mail. \|\| são usados para inserir uma quebra de linha. |

### Parâmetros de controle de mensagens de Facebook

Os parâmetros de controle a seguir são usados com mensagens de Facebook.

| Parâmetro | Descrição |
|---|---|
| **Nome de usuário do Facebook** e **Token de acesso ao Facebook** | Chaves de acesso ao Facebook. Seus dados devem conter estas chaves e provavelmente foram recolhidos usando um Aplicativo do Facebook que solicitou acesso a uma conta de Facebook de clientes. |
| **Local** | É possível fornecer informações de localização especificando o ID da página do Facebook que está ligado à localização pretendida. Consulte o Facebook para obter mais informações sobre localizações. |
| **Privado** | O status do mural por ser tornado privado especificando *True* para o parâmetro **Privado**. |
| **Nome do arquivo de imagem** | Usado ao carregar uma imagem para o Facebook, fornece um nome do arquivo de imagem. Um caminho local, como se pode ver no Dialogue Server, deve ser obrigatoriamente especificado. Os formatos de imagem suportados atualmente são JPG, GIF, BMP, TIF e PNG. Consulte o Facebook para obter mais informações nos tamanhos de imagem suportados atualmente. |
| **URL de imagem** | Se disponível, um link para a imagem incluída com esta postagem. |
| **URL do link** | O link anexado a esta postagem. |
| **Nome do link** | O nome do link. |
| **Descrição do link** | A legenda do link (aparece abaixo do nome do link). |

**Observação:** Os parâmetros de controle das mensagens do Facebook irão diferir dependendo do tipo de mensagem de Facebook que estiver criando. Consulte a documentação do Facebook para obter detalhes de segurança do Facebook.

### Parâmetros de controle para mensagens de FTP

Os parâmetros de controle a seguir são usados com mensagens configuradas para envio pelo canal FTP.

| Parâmetro | Descrição |
|---|---|
| **Servidor** | O nome do servidor ou endereço IP do servidor FTP ao qual a mensagem será enviada. |
| **Porta** | A porta usada pelo servidor FTP. O padrão é *21*. |
| **Passivo** | Especifica se é para usar comunicação ativa ou passiva com o FTP. O padrão é *false* (modo ativo). |
| **Nome do usuário** | Nome de usuário para logon no servidor FTP. |
| **Senha** | Senha para logon no servidor FTP. |
| **Diretório remoto** | O diretório do servidor FTP ao qual a mensagem será enviada. |
| **Nome de arquivo remoto** | O nome dado à mensagem quando enviada ao servidor. |
| **Tipo de transferência** | O tipo de transferência de FTP. O padrão é *binário*. |
| **Anexos** | Uma lista separada por ponto e vírgula contendo arquivos adicionais a serem enviados junto com a mensagem. Caminhos locais, como se pode ver no Dialogue Server, devem ser obrigatoriamente especificados. |

### Parâmetros de controle de mensagens SMS

Os parâmetros de controle a seguir são usados com mensagens SMS.

| Parâmetro | Descrição |
|---|---|
| **Celular** | O número de telefone celular do cliente. |
| **Do número** | O número de telefone ou texto que aparecerá como remetente quando o destinatário receber a mensagem SMS. |

**Observação:** Os parâmetros de controle para mensagens SMS podem variar de instalação para instalação porque os sistemas são configurados para o uso de diferentes provedores de gateway SMS. Os parâmetros listados aqui são os utilizados com o provedor de gateway SMS ScanGIT na Noruega.

### Parâmetros de controle de mensagens do Twitter

Os parâmetros de controle a seguir são usados com mensagens de Twitter.

| Parâmetro | Descrição |
|---|---|
| **Token de acesso**, **Segredo de token de acesso**, **Chave de consumer** e **Segredo de consumer** | Seus dados devem conter estas chaves e provavelmente foram recolhidos usando um Aplicativo do Twitter que solicitou acesso a uma conta de Twitter de clientes. |
| **Enviar para nome de tela** | Usado para identificar o usuário do Twitter a quem a mensagem direta será enviada. Um exemplo é @PortraitTweet. Estes usuários necessitam de ser seguidores da conta sendo usada para enviar a Mensagem direta. |
| **Caminho de imagem anexada** | Usado ao carregar uma imagem para o Twitter, fornece um nome do arquivo de imagem. Um caminho local, como se pode ver no Dialogue Server, deve ser obrigatoriamente especificado. |

**Observação:** Os parâmetros de controle das mensagens do Twitter irão diferir dependendo do tipo de mensagem de Twitter que estiver criando. Consulte a documentação do Twitter para obter os detalhes de segurança do Twitter.

## Abreviação de URL

O Portrait Dialogue suporta a abreviação de URL. Dependendo do tipo de mensagem com o qual está trabalhando,você poderá ter a oportunidade de abreviar URLs ao inserir hiperlinks. Consulte a **Ajuda de referência** para obter informações mais detalhadas sobre funcionalidade de abreviação de URL.

## Imagens de e-mail em HTML

Ao trabalhar com um e-mail em HTML, você tem a opção de inserir imagens. Você pode escolher entre várias maneiras de transmitir imagens para o destinatário (o cliente). Isto é efetuado na **janela Propriedades da imagem**.

### Inserção de uma imagem

Para inserir uma imagem ao trabalhar com um e-mail em HTML, selecione **Imagem** a partir da guia **Inserir**. A janela **Propriedades da imagem** é exibida. Ao terminar de configurar as propriedades, clique em **OK** e a foto será inserida em seu modelo.

### Propriedades da foto

| Field | Descrição |
|---|---|
| **Fonte da foto** | Isto determina como a imagem é transmitida para o destinatário:<br>• **URL**: Utilize esta opção se desejar exibir uma imagem que já esteja disponível em um servidor Web. Digite a URL da imagem no campo **Origem da figura**. |

| Field | Descrição |
|---|---|
| | Exemplo:<br>`http://www.mycompany.com/MHProdWeb/Images/MHlogo_nordma.gif`.<br>**Observação:** Cuide para não especificar acidentalmente um arquivo local.<br>• **Arquivo publicado**: Um **arquivo publicado** é um arquivo (neste caso, uma imagem) armazenado pelo Dialogue Server.<br>  • **Procurar**: Use este botão para exibir a janela **Selecionar imagem**. Aqui, é possível selecionar uma foto que já esteja armazenada pelo servidor, uma vez que já foi usada em outro modelo (ou o atual). Também é possível abrir um novo arquivo de imagem a partir do disco.<br>  • **Link para o arquivo**: Ao usar este recurso, a foto será disponibilizada no servidor da web no qual as aplicações em web estão instaladas. A imagem é colocada em um servidor da web pelo aplicativo, e você precisa apenas selecioná-la pelo botão **Procurar**.<br>  • **Anexar arquivo**: Use para enviar uma imagem como um anexo de e-mail. |
| **Descrição** | • **Texto alternativo**: o texto que é exibido quando a imagem não aparece, o que ocorre quando, por exemplo, o caminho **Origem da figura** está incorreto ou o usuário desativa a exibição de imagens em e-mails. |
| **Layout** | • **Alinhamento**: Especifica como alinhar a imagem de acordo com o texto que a circunda.<br>• **Espessura da borda**: Define uma borda em torno da imagem. A espessura é mencionada em pixels. |
| **Espaçamento** | • **Horizontal**: Define um espaço vazio à direita e à esquerda da imagem, especificado em pixels.<br>• **Vertical**: Define um espaço vazio acima e abaixo da imagem, especificado em pixels. |

**Escolha da origem da imagem**

- **URL**

  O uso de uma URL é a forma tradicional de exibir imagens em um documento HTML. Alguns programas de e-mail (por exemplo, o Microsoft Outlook) não exibem por padrão as imagens em URL. Eles exigem que o usuário aceite manualmente a exibição dessas imagens. É necessário usar uma imagem que já esteja disponível em um servidor Web.

- **Link para o arquivo**

  Do ponto de vista do destinatário, funciona de forma semelhante à**URL** e também pode necessitar de aprovação do usuário para que as imagens apareçam. O envio de grandes quantidades de e-mail

com imagens em **Link para o arquivo** pode causar problemas de desempenho no servidor Web quando muitos clientes abrem o e-mail em um curto intervalo de tempo. A imagem estará automaticamente disponível na Web.

- **Anexar arquivo**

  Quando você usa **Anexar arquivo**, a imagem é enviada como um anexo. Dessa forma, as imagens são quase sempre mostradas automaticamente. Quando você manda imagens como anexos, elas são enviadas individualmente a cada mensagem e podem sobrecarregar o servidor de e-mail, especialmente quando são muito pesadas. Além disso, alguns provedores de e-mail não permitem que os usuários recebam anexos muito grandes, o que impede a visualização de certas imagens.

## Rastreamento de e-mails em HTML

Você pode rastrear o momento em que um e-mail em HTML enviado pelo sistema é aberto pelo cliente. Isto se chama *rastreamento de e-mail*. Para ativar o rastreamento de um e-mail, escolha **Enviar imagem de rastreamento por e-mail** a partir da guia **Inserir**. Isto colocará uma função de expressão em seu modelo, que será substituído por uma pequena imagem durante o processo de mesclagem. Normalmente, a colocação da imagem na parte inferior do modelo traz os melhores resultados visuais, pois a imagem fica invisível na maior parte das circunstâncias. Quando o cliente abre o e-mail, a imagem é baixada e o evento fica registrado no sistema.

**Observação:** Alguns cientes de e-mail (por exemplo, Microsoft Outlook) não exibem imagens por padrão, mas exige que o usuário aceite manualmente sua exibição. Isto faz com que o rastreamento de e-mail não seja 100% preciso.

### Utilização do rastreamento de e-mail

Os relatórios de rastreamento de e-mail estão disponíveis no navegador de mensagens e no Designer de diálogo. Também é possível usar rastreamento de links em suas **seleções**.

## Rastreamento de links em e-mails em HTML

Ao inserir links em um email, você tem a opção de acompanhar quais destinatários realmente clicam nos links. Há duas formas de se fazer isso: habilite o rastreamento de links na janela **Hiperlink** ou gerencie vários links ao mesmo tempo na janela **Visão geral do link**.

### Propriedades do hiperlink

A janela **Hiperlink** aparece quando você insere um novo link ou escolhe **Hiperlink** na guia **Formato**. Marque **Ativar rastreamento para este link** se quiser rastrear os cliques no link. Você pode inserir um nome de rastreamento de link para distinguir entre instâncias do mesmo link em modelos diferentes.

### Visão geral do link

A janela **Visão geral do link** pode ser acessada a partir da guia **Design**. Nela é possível ver todos os links no modelo que está sendo trabalhado. É possível habilitar ou desabilitar o rastreamento de links específicos, marcando a caixa de seleção ao lado de cada link. Também é possível habilitar ou desabilitar todos os links clicando em **Rastrear todos os links** ou **Rastrear nenhum link**. É possível editar o nome

do rastreamento do link pressionando F2. Alternativemente, é possível editar todas as propriedades do link clicando em **Editar o link selecionado** ou pressionando Enter.

### Utilização do rastreamento de links

O navegador de mensagens e o Designer de diálogo podem produzir relatórios de rastreamento de links. Também é possível usar rastreamento de links em **seleções**.

## Funções avançadas de e-mail em HTML

Este tópico abrange funções avançadas que estão disponíveis na edição de um Modelo de E-mail em HTML.

### A função web-hide

É possível especificar que âncoras e elementos div fiquem visíveis no e-mail em HTML quando um cliente receber um e-mail, e que estes fiquem ocultos quando quando visualizado no Customer View ou em um Navegador da Web.

Para utilizar esta função, inclua o atributo mh_web_hide na âncora html ou no elemento div, conforme o exemplo abaixo:

Textual content

```
<BODY>
      <DIV mh_web_hide>
            If you cannot read this email:
            <A href="«mh_message_url»" target=_blank>click here</A>
      </DIV>
      <BR><BR><BR>
      <FONT color=#000080 size=6>Newsletter from Million Handshakes</FONT>
```

A função web-hide pode ser útil, por exemplo quando você incluir um link “Clique aqui se você não consegue visualizar o e-mail” em seu modelo. O link passará a ficar visível quando o cliente visualizar o e-mail recebido na sua caixa de entrada, embora não fique visível se o visualizar em seu navegador da web. Veja **Visualização de e-mail em navegador da web** na página 127 para obter mais detalhes sobre a visualização de e-mail em um navegador da web.

## Visualização de e-mail em navegador da web

Quando você envia e-mails em HTML, nem todos os clientes de e-mail serão capazes de processar corretamente o HTML. Além do mais, alguns clientes de e-mail bloqueiam imagens ou modificam o e-mail de outra formas. Para fazer com que seja mais fácil para seus clientes visualizarem um e-mail da forma como foi criado, você pode adicionar um hiperlink que abra o navegador da web do cliente e exibir o e-mail.

Para inserir um hiperlink para visualizar o email, escolha **Links da Web** na caixa de ferramentas e escolha **Visualizar email no Customer Web**. O texto padrão do link é “Clique aqui se não for possível ler este email”, mas você pode alterá-lo para o que quiser.

**Observação:** O e-mail somente estará disponível para visualização em um navegador da web quando for efetivamente criado em uma **operação de mesclagem**. Isto significa que se você tentar testar a mesclagem do e-mail, o link não funcionará corretamente.

# O Designer de mensagem

## *Sobre o módulo Designer de mensagem*

O Designer de mensagem é usado para criar e editar modelos para:

- E-mails
- Facebook
- Carta
- Sms
- Twitter

Os modelos podem se basear, opcionalmente, em modelos principais (consulte a documentação sobre modelo principal no *Guia do usuário do Visual Dialogue* para obter detalhes). Um modelo principal pode ser composto por folhas de estilos (mensagens de e-mail) e uma ou mais áreas de texto de corpo.

## *Visão geral dos modelos*

A página Visão geral dos modelos lista todos os modelos de Designer de mensagem no sistema.

### Tipo de modelo

Use o campo **Tipo de modelo** para listar brevemente um tipo específico de modelo, por exemplo, E-mail ou Sms. Todos os resultados filtrados aparecem na lista.

### Ordenar e agrupar

Por padrão, a lista é ordenada por data de criação. Para ordenar a lista por qualquer um dos campos, basta clicar em seu cabeçalho.

Clique outra vez no cabeçalho para inverter a ordem da ordenação.

A lista pode também ser agrupada por qualquer um dos campos, por ex., *Criado por:*Arraste e solte o cabeçalho pelo qual deseja agrupar para o campo de cabeçalho de lista *"Arraste uma coluna para essa área para ser agrupada por ela"*.

### Excluir um modelo

Para excluir um modelo na lista, clique com o botão direito do mouse no modelo e clique em *Excluir*. Esta ação requer confirmação e não é possível desfazê-la.

### Criar um modelo novo

Para criar um novo modelo, clique em um dos seguintes exemplos:

- Novo modelo de e-mail
- Novo modelo de Facebook
- Novo modelo de carta
- Novo modelo de Sms
- Novo modelo de Twitter

Esta ação abrirá a caixa de diálogo *Criar novo modelo*. Consultar **Criar novos modelos** para obter detalhes.

#### Filtrar a lista

A lista pode ser filtrada arrastando os cabeçalhos da coluna para a área imediatamente acima e à esquerda do campo *Pesquisa*. Essa ação filtrará a lista por Nome, Domínio, Criado por e Alterado por. Alternativamente, é possível digitar critérios de pesquisa no campo **Pesquisa** e a lista será atualizada ou filtrada automaticamente.

### *Criar novos modelos*

Para criar um modelo de e-mail novo, clique nas opções de novo modelo, no menu lateral, por exemplo, **Novo modelo de e-mail** ou **Novo modelo de facebook**. É exibida caixa de diálogo **Criar novo modelo**.

Esta caixa de diálogo contém três etapas/campos obrigatórios:

1. Insira o nome do novo modelo de e-mail
2. Selecione o domínio do cliente. Esta ação exibirá todos os modelos master do domínio selecionado
3. Selecione o modelo master no qual deseja basear o modelo. Para obter detalhes sobre modelos master, consulte a seção Modelo master na Ajuda do Visual Dialogue.

Clique no botão *OK* para criar o modelo. Essa ação abrirá a janela Editor correspondente ao tipo de modelo escolhido. Para obter informações adicionais sobre a edição de um modelo, consulte **Editar modelos de e-mail**.

### *Editar modelos*

Para editar um modelo, abrir **Visão geral dos modelos** e clique no modelo a ser editado. Esta ação abrirá o **Editor do modelo**.

O **Editor do modelo** contém as seguintes seções:

- **Parâmetros de controle**

  Estes campos são os parâmetros de controle de modelos mais comuns. Clique no ícone à direita das caixas de texto para inserir um campo de mesclagem.

- **Editor de página de Texto ou Corpo**

  Esta é a área de design para adição, edição e remoção de itens do modelo. Se estiver a editar um modelo de e-mail verá várias áreas de texto de corpo. Se estiver a editar qualquer outro tipo de modelo, verá um editor de texto.

- **Menu da esquerda**

  O menu da esquerda contém informações básicas do modelo, ações específicas do modelo, links para testes e qualificar como spam e ações sobre o modelo master.

*Editar modelos de e-mail*

Menu de itens

Cada área do corpo e cada item do modelo tem um menu de item.

Se uma área do corpo estiver vazia, o Menu de Itens conterá apenas um botão *Adicionar*.

As seguintes ações estão disponíveis no menu Item:

- **Editar item**

  Clique neste botão para editar o item. Consulte **Editar itens** para obter detalhes.

- **Copiar/Colar/Área de transferência (submenu suspenso)**

  - **Copiar abaixo**

    Clique neste botão para copiar o item e colá-lo abaixo do item.

  - **Cortar para área de transferência**

    Clique neste botão para recortar o item e colocá-lo na área de transferência. Consulte **Trabalhar com a área de transferência de itens** para obter detalhes.

  - **Copiar para área de transferência**

    Clique neste botão para copiar o item e colocá-lo na área de transferência. Consulte **Trabalhar com a área de transferência de itens** para obter detalhes.

  - **Colar da área de transferência**

    Clique neste botão para colar da área de transferência o último item adicionado. Consulte **Trabalhar com a área de transferência de itens** para obter detalhes.

- **Excluir item**

  Clique neste botão para excluir o item.

- **Alterar conjunto de estilos (submenu suspenso)**

  Clique nesse botão para definir/alterar o conjunto de estilos do item. Consulte **Conjuntos de estilo** para obter detalhes.

- **Adicionar item estático (submenu suspenso)**

  Clique neste botão para adicionar um item estático abaixo do item.

- **Adicionar item abaixo**

  Clique neste botão para adicionar um novo item abaixo do item. Esta ação irá abrir a caixa de diálogo do item *Adicionar novo item*. Consulte **Adicionar novos itens** para obter detalhes.

- **Adicionar item acima**

  Clique neste botão para adicionar um novo item acima do item. Esta ação irá abrir a caixa de diálogo do item *Adicionar novo item*. Consulte **Adicionar novos itens** para obter detalhes.

- **Mover para baixo**

  Clique neste botão para mover o item para baixo (deslocar o item para a posição inferior na área do corpo)

- **Mover para cima**

  Clique neste botão para mover o item para cima (deslocar o item para a posição superior na área do corpo)

Adicionar novos itens

**Adição de um item a uma área do corpo vazia**

Quando uma área do corpo está vazia, o menu contém somente um botão. **Adicionar.**

Clique no botão **Adicionar** para adicionar um novo item à área do corpo vazia.

**Adição de um item abaixo de outro item**

Para adicionar um novo item abaixo de um item existente, clique no botão *Adicionar item abaixo* no menu **Item** do item existente.

**Adição de um item acima de outro item**

Para adicionar um item acima de um item existente, clique no botão **Adicionar item acima** no menu **Item** do item existente.

Qualquer dessas ações abrirá caixa de diálogo **Adicionar novo item**. Procure e selecione o tipo de item a ser adicionado e clique em **Ok**.

**Abrir o diálogo de edição de item** abrirá a caixa de diálogo de edição do novo item logo após a inserção dele. Consulte **Editar itens** para obter detalhes sobre como editar tipos diferentes de itens.

Cada tipo de item tem seu próprio controle de edição.

Editar itens
Editar itens

Para editar um modelo de e-mail, clique na área de texto do corpo relevante e clique no botão **Editar item** ( ) no **Menu de itens**.

Essa ação abrirá a caixa de diálogo **Editar item**. Esta caixa de diálogo conterá uma seção de edição para cada parte do item.

**Propriedades gerais do item**

Todos os itens têm um conjunto de propriedades gerais. Elas podem ser encontradas na parte inferior da caixa de diálogo Editar item.

- **Alinhamento de conteúdo**

  Esta função alinha o conteúdo do item. Os valores possíveis são:

  - **Não configurado:** O alinhamento do item não está definido. Normalmente é igual à Esquerda
  - **Direita:** Alinha pela borda direita
  - **Centro:** Alinha pelo centro
  - **Esquerda:** Alinha pela borda esquerda
  - **Justificar:** Alinha pelas bordas esquerda e direita

- **Condição do item**

  A função *Condição do item* permite definir uma condição relacionada ao cliente para o item. Esta instrução é executada no momento da mesclagem e decide se o item é incluído no e-mail mesclado.

  Consulte **Condições do item** para obter detalhes.

**Propriedades específicas do tipo de item**

Cada tipo de item tem seu próprio controle de edição de item.

Para editar itens de *texto*, consulte **Itens de texto** para obter detalhes.

Para editar itens de *imagem*, consulte **Itens de imagem** para obter detalhes.

Para editar itens de *objeto de conteúdo*, consulte **Itens de objeto de conteúdo** para obter detalhes.

Para editar itens de *tabela*, consulte **Itens de tabela** para obter detalhes.

Para editar itens *combinados*, consulte **Itens combinados** para obter detalhes.

Para editar itens *recipientes*, consulte **Itens recipientes** para obter detalhes.

Itens de texto

Durante a edição de um item de texto, o diálogo de edição conterá um controle de editor de texto para cada parte de item de texto.

O editor de texto possui as seguintes ações na barra de ferramentas:

**Desfazer**

Desfaz a última ação.

**Refazer**

Refaz/Repete a última ação desfeita.

**Cortar**

Recorta o conteúdo selecionado e copia para a área de transferência.

**Copiar**

Copia o conteúdo selecionado para a área de transferência.

**Colar texto simples**

Cola como texto simples (sem formatação) no editor.

**Colar do Word**

Cola conteúdo copiado a partir do Microsoft Word e remove as marcas incompatíveis com Web.

**Colar**

Cola no editor o conteúdo copiado da área de transferência.

**Tamanho da fonte**

Permite que o usuário aplique o tamanho de fonte, medido em pixels (px), à seleção atual

**Negrito**

Aplica formatação de negrito ao texto selecionado.

**Itálico**

Aplica a formatação de itálico ao texto selecionado.

**Sublinhar**

Aplica formatação de sublinhado ao texto selecionado.

**Cor de primeiro plano**

Botão Cor do texto (primeiro plano) – Altera a cor de primeiro plano do texto selecionado. As cores disponíveis dependem das configurações do modelo principal.

**Cor de fundo**

Botão Cor do texto (plano de fundo) – Altera a cor de plano de fundo do texto selecionado. As cores disponíveis dependem das configurações do modelo principal.

**Lista com marcadores**

Cria uma lista com marcadores a partir da seleção.

**Lista numerada**

Cria uma lista numerada a partir da seleção.

**Recuo**

Avança parágrafos para a direita.

**Recuo à esquerda**

Recua parágrafos para a esquerda.

**Propriedades do link**

Transforma o texto selecionado em um link ou abre o diálogo *Propriedades do link*.

**Remover link**

Remove o hiperlink do texto selecionado.

**Inserir campo de mesclagem**

Abre a caixa de diálogo *Campo de mesclagem*. Selecione (ou clique duas vezes em) um campo nesta caixa de diálogo para inserir (colar) o campo de mesclagem no texto, na posição do cursor.

**Insira marca de início de campo de mesclagem**

Insere (cola) uma marca de início de campo de mesclagem (<<) no texto, na posição do cursor

**Inserir marca final do campo de mesclagem**

Insere (cola) uma marca de final de campo de mesclagem (>>) no texto, na posição do cursor

**Ativar/desativar modo tela inteira**

Alterna o editor de texto para o modo de tela inteira.

Itens de imagem

Ao editar um tipo de item de imagem, a caixa de diálogo de edição conterá um controle de editor de imagem para cada parte de item de imagem.

O controle de edição de imagem tem as seguintes configurações:

- **Arquivo publicado**

  Utilize esta função quando quiser inserir um arquivo publicado (neste caso, uma imagem) que está armazenado no Dialog Server.

  - **Botão Selecionar:** Utilize este botão para exibir a caixa de diálogo Selecionar imagem. Você pode percorrer todos os arquivos publicados aplicáveis no Dialog Server.

- **Localização da imagem**

  Utilize esta função quando quiser exibir uma imagem já disponível em um servidor Web. Digite a URL da imagem no campo Origem da figura. Exemplo: *http://www.mycompany.com/MHProdWeb/Images/MHlogo_nordma.gif*. NB: Certifique-se de não especificar involuntariamente um arquivo local.

- **Dica de ferramenta/texto alternativo**

  Define um texto alternativo para a imagem

- **Tamanho**

  Define o tamanho da imagem. A alternância da corrente entre as duas caixas de texto trava ou destrava a proporcionalidade do tamanho da imagem.

  Clique no botão *Redefinir tamanho* para restaurar o tamanho original da imagem.

  **Observação:** O tamanho máximo da imagem pode ser limitado pelas configurações do modelo principal.

- **Imagem integrada**

  Esta configuração é válida somente quando é gerada uma referência a um arquivo publicado.

  Selecione esta opção para incorporar o arquivo publicado como um anexo no e-mail (no caso contrário, o arquivo publicado será designado através de uma URL).

- **Ativar link de imagem**

  Selecione esta opção para habilitar a imagem como hiperlink.

  - **URL do link da imagem**

    O endereço da URL ou link da Web do link da imagem, ao habilitar a imagem como link

- **Abrir link em nova janela**

  Abre o link da imagem em uma janela nova. Estas configurações são recomendadas ao habilitar a imagem como link

- **Ativar rastreamento de link**

  Selecione esta opção para habilitar o rastreamento de links do link da imagem.

  - **Nome do link**

    O nome do link rastreado. Ele será preenchido automaticamente quando o rastreamento de link for ativado

Itens de objeto de conteúdo

Durante a edição de um item de objeto de conteúdo, o diálogo de edição conterá um controle de editor de objeto de conteúdo para cada parte de item de objeto de conteúdo.

O controle de edição de objeto de conteúdo tem a seguinte configuração:

- **Selecionar objeto de conteúdo**

  Utilize esta lista suspensa para selecionar o objeto de conteúdo a ser utilizado.

Itens de tabela

Ao editar um tipo de item de tabela, a caixa de diálogo de edição conterá um controle de edição de tabela para cada parte de item de tabela.

**Adição de uma nova linha à tabela**

Clique em *Adicionar nova linha* para adicionar uma nova linha à tabela.

Esta ação insere uma linha vazia na parte inferior da tabela.

**Inserção de nova coluna na tabela**

Clique em *Adicionar nova coluna* para adicionar uma nova coluna à tabela.

Esta ação insere uma coluna vazia no fim da tabela.

**Edição do conteúdo das células de uma tabela**

Clique em uma célula para editar seu conteúdo. O conteúdo da célula é editado por meio do editor de texto encontrado abaixo da tabela.

A célula é atualizada continuamente ao trabalhar no editor de texto.

Este editor de texto é o mesmo editor utilizado para editar itens de texto. Portanto, consulte **Itens de texto** para obter detalhes sobre como utilizar este editor de texto.

**Exclusão de linhas e de colunas**

Para excluir uma linha ou uma coluna, clique no botão Excluir, na célula de cabeçalho da linha ou da coluna em questão.

Itens combinados

Itens combinados podem conter partes de um ou de vários tipos diferentes.

Ao editar um tipo de item combinado, a caixa de diálogo de edição conterá um controle de editor específico de tipo de item para cada parte de item diferente.

Para editar partes de item de *texto*, consulte **Itens de texto** para obter detalhes.

Para editar partes de item de *imagem*, consulte **Itens de imagem** para obter detalhes.

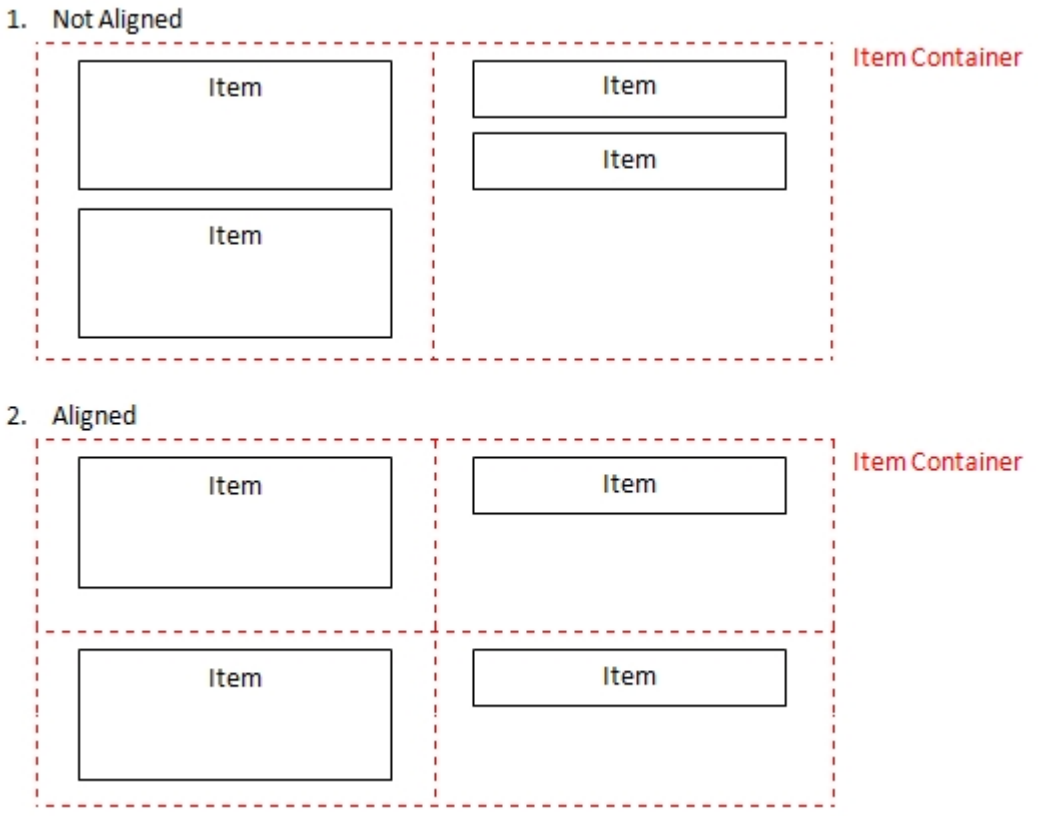
Para editar partes de item de objeto de *conteúdo*, consulte **Itens de objeto de conteúdo** para obter detalhes.

Para editar partes de item de *tabela*, consulte **Itens de tabela** para obter detalhes.

Item recipiente

Um *item recipiente* é um item especial que organização vários itens filho em formato tabular.

Os itens são organizados em colunas e podem ser alinhados horizontalmente:




**Propriedades do item recipiente**

O controle de edição de item recipiente tem as seguintes configurações:

- **Alinhar itens horizontalmente**

  Esta configuração alinha horizontalmente os itens nas diferentes colunas no recipiente.
- **Itens estáticos em todas as colunas**

  Esta configuração distribui itens estáticos ao longo de todas as colunas no recipiente.
- **Largura da coluna**

  Opcional.

  Estas caixas de texto definem a largura das colunas.

Ao definir as larguras das colunas e se o recipiente tiver largura de 100% (padrão), é recomendável deixar em branco a largura de uma das colunas, para que esta se redimensione dinamicamente conforme a largura do outro recipiente.

Clique no link *Clique aqui para definir automaticamente a largura de todas as colunas.* para definir a largura de todas as colunas, exceto a última.

- **Espaçamento da coluna**

  Opcional.

  Utilize esta configuração para adicionar uma coluna de espaçamento entre todas as colunas existentes no recipiente.

#### Imagens em recipientes

Se a largura máxima de imagem da *Área do Corpo* estiver definida, as imagens (imagem de tipo de item) serão reduzidas para esta largura (caso sejam mais largas que ela).

Ao adicionar uma imagem de tipo de item a um recipiente, a mesma lógica será aplicada à imagem: Se a imagem for mais larga do que a largura definida para a coluna do recipiente, ela será reduzida conforme essa largura.

Trabalhar com Área de transferência de itens

A área de transferência de itens fornece funcionalidades para recortar ou copiar itens para uma área de transferência e colar uma cópia de tais itens em qualquer lugar do modelo (ou em outros modelos).

O conteúdo da área de transferência é associado à conexão específica de um usuário. Portanto, o conteúdo anterior será removido quando for feito novo logon.

#### Recortar e copiar na área de transferência

No menu de um item, clique no botão *Copiar/Colar/Área de transferência* ( ). Um menu suspenso será aberto, propondo as seguintes ações relacionadas à área de transferência:

- **Cortar para área de transferência**

  Clique neste botão para recortar o item e colocá-lo na área de transferência.

- **Copiar para área de transferência**

  Clique neste botão para fazer uma cópia do item e colocá-lo na área de transferência.

#### Colar a partir da área de transferência

Há duas formas de colar um item a partir da área de transferência:

- **Colar da área de transferência o último item adicionado**

  No menu *Copiar/Colar/Área de transferência*, clique em Colar da área de transferência, o último item adicionado à área de transferência será colado.

- **Colar itens da área de transferência**

  1. Abra a caixa de diálogo *Adicionar novo item*.
  2. Abra a guia *Área de transferência*. Será aberta a *Área de transferência de itens*.

3. Clique duas vezes no item que você deseja colar.

#### Excluir itens da área de transferência

Para excluir um ou mais itens da área de transferência de itens, siga estas etapas:

1. Abra a função *Área de transferência de itens* (conforme descrito na seção anterior).
2. No item a ser excluído, clique no botão Excluir no canto superior direito

   ou

   Clique no botão *Limpar área de transferência* para remover todos os itens da área de transferência.

Conjuntos de estilos

Os conjuntos de estilos são utilizados para aplicar diferentes estilos a itens de um modelo.

Os conjuntos de estilos são configurados no modelo master. Veja a documentação sobre modelos principais para obter mais detalhes.

#### Aplicação de conjuntos de estilos

Para aplicar um conjunto de estilos a um item, siga estas etapas:

1. No menu de itens, clique no botão *Alterar conjunto de estilos* ( ). Aparecerão todos os conjuntos de estilo que podem ser aplicados ao item.
2. Clique no conjunto de estilos a ser aplicado.

#### Redefinir o conjunto de estilos de um item

Para redefinir o conjunto de estilos de um item, siga estas etapas:

1. No menu de itens, clique no botão *Alterar conjunto de estilos* ( ).
2. Clique em *Conjunto de estilo padrão*.

Condições do item

É possível definir uma condição do item para qualquer um dos itens existentes em um modelo.

A função *Condição do item* permite definir uma instrução condicional para o item. Esta instrução é executada no momento da mesclagem e decide se o item é incluído no e-mail mesclado.

#### Definir uma condição do item

Para definir uma condição do item, clique em *Editar condição* na parte inferior da caixa de diálogo Editar Item.

Esta ação abrirá a caixa de diálogo *Condição do item*.

A condição do item pode ser definida utilizando uma seleção ou uma expressão.

#### Definição de condição de item por meio de seleção

As seleções disponíveis nesta caixa de diálogo são definidas no Visual Dialogue. Consulte *Sobre seleções* na documentação do Visual Dialogue para obter detalhes sobre como criar seleções.

Siga estas etapas para definir uma condição do item utilizando uma seleção:

1. Certifique-se de que o *Cliente* está no botão de seleção de opções
2. Escolha uma *Seleção* na lista suspensa

   O item será incluído se o cliente estiver na seleção especificada.

   Ao selecionar *Não está na seleção*, o item será incluído se o cliente não estiver na seleção especificada.

#### Definição de condição de item por meio de expressão

Siga estas etapas para definir uma condição do item utilizando uma expressão

1. Selecione o botão de opção *Expressão*
2. Escreva uma expressão na caixa de texto.

   O item será incluído se o cliente estiver no conjunto de resultados da expressão.

   Clique no botão *Testar expressão* no lado direito da caixa de texto para testar a sintaxe da expressão.

Alteração de modelos principais

É possível alterar o modelo master no qual se baseia o modelo de e-mail para outros modelos master no mesmo domínio de clientes.

Alterar o modelo master alterará todos os dados não relativos a conteúdo no modelo de e-mail, inclusive o código HTML do novo modelo master e suas folhas de estilos, além do código HTML de todas as definições de itens.

Se as restrições de item (nas áreas do corpo do novo modelo master) forem ampliadas, os itens poderão ser removidos ao alterar o modelo master.

Reaplicação de modelos principais

É possível reaplicar o modelo master no qual se baseia o modelo de e-mail.

A reaplicação do modelo master atualizará todos os dados não relativos a conteúdo no modelo, inclusive o código HTML e as folhas de estilos do modelo master, além do código HTML de todas as definições de itens.

Se as restrições de item (nas áreas do corpo do modelo master) forem ampliadas, os itens poderão ser removidos ao reaplicar o modelo master.

Visão geral do rastreamento

#### Rastreamento de e-mail

Você pode rastrear o momento em que um e-mail em HTML enviado pelo sistema é aberto pelo cliente. Isto se chama rastreamento de e-mail. Para habilitar o rastreamento de e-mail, selecione a opção *Ativar rastreamento de e-mail* na caixa de diálogo *Visão geral do rastreamento*.

Isto insere uma imagem de rastreamento no final do e-mail. Na maioria dos casos, esta imagem será invisível para o usuário final. Quando o cliente abrir o e-mail, a imagem será baixada e este evento será registrado pelo sistema.

Observe que vários clientes de e-mail (por exemplo, Microsoft Outlook) não exibem imagens por padrão, mas exigem que o usuário aceite manualmente sua exibição Isto faz com que o rastreamento de e-mail não seja 100% preciso.

#### Rastreamento de links

A visão geral do rastreamento contém uma lista combinada de todos os links em todos os itens de texto, itens de tabela e itens de imagem.

Você pode habilitar ou desabilitar o rastreamento de links em links individuais, marcando a caixa de seleção ao lado de cada link. Você pode também habilitar ou desabilitar todos os links, clicando no botão *Ativar/desativar rastreamento de todos os links*.

É possível editar o nome de rastreamento de links utilizando a caixa de texto à direita da caixa de seleção.

#### Utilização do rastreamento de links

Relatórios de rastreamento de links estão disponíveis no navegador de mensagem e no criador de caixas de diálogo.

#### Utilização do rastreamento de e-mail

Relatórios de rastreamento de e-mail estão disponíveis no navegador de mensagem e no criador de caixas de diálogo. Também é possível usar rastreamento de e-mails em suas seleções.

*Editar modelos de Facebook, SMS, Carta e Twitter*

Para editar um modelo, clique duas vezes em um modelo de Facebook, Twitter, Sms ou Carta na tela **Visão geral dos modelos**. Esta ação abre a tela **Editor do modelo** bem como o **Editor de texto**.

O **Editor do modelo** contém as seguintes seções:

- **Parâmetros de controle**

  Estes campos são os parâmetros de controle de modelos mais comuns. Clique no ícone à direita das caixas de texto para inserir um campo de mesclagem.

- **Editor de página de Texto ou Corpo**

  Esta é a área de design para adição, edição e remoção de itens do modelo. Se estiver a editar um modelo de e-mail verá várias áreas de texto de corpo. Se estiver a editar qualquer outro tipo de modelo, verá um editor de texto.

- **Menu da esquerda**

  O menu da esquerda contém informações básicas do modelo, ações específicas do modelo, links para testes e qualificar como spam e ações sobre o modelo master.

Trabalhar com o Editor de texto

Para editar um modelo usando o **Editor de texto**, clique duas vezes em um modelo de Facebook, Sms, Carta ou Twitter na tela **Visão geral dos modelos**. Esta ação abre a tela **Editor do modelo** bem como o **Editor de texto**.

O **Editor de texto** fornece as seguintes opções de edição de texto:

**Desfazer**

Desfaz a última ação.

**Refazer**

Refaz/Repete a última ação desfeita.

**Cortar**

Recorta o conteúdo selecionado e copia para a área de transferência.

**Copiar**

Copia o conteúdo selecionado para a área de transferência.

**Colar**

Cola no editor o conteúdo copiado da área de transferência.

**Inserir campo de mesclagem**

Abre a caixa de diálogo *Campo de mesclagem*. Selecione (ou clique duas vezes em) um campo nesta caixa de diálogo para inserir (colar) o campo de mesclagem no texto, na posição do cursor.

**Insira marca de início de campo de mesclagem**

Insere (cola) uma marca de início de campo de mesclagem (<<) no texto, na posição do cursor

**Inserir marca final do campo de mesclagem**

Insere (cola) uma marca de final de campo de mesclagem (>>) no texto, na posição do cursor

**Inserir um hiperlink**

Permite que você insira um hiperlink

**Ativar/desativar modo tela inteira**

Alterna o editor de texto para o modo de tela inteira.

### *Testar e qualificicar como spam*

*Opções de teste*

A caixa de diálogo Opções de teste permite especificar o conjunto de clientes que você quer utilizar para fazer um teste de mesclagem no modelo.

- **Especificar um conjunto de clientes**

  Utilize esta configuração para especificar um conjunto de clientes a ser utilizado para fazer um teste de mesclagem no modelo.

  **Seleção:** A seleção utilizada para selecionar o conjunto de clientes. Configure esta opção como *<Não selecionado>* para retornar os primeiros clientes encontrados no banco de dados.

**Número máximo de clientes:** O número máximo de clientes retornados ao fazer um teste de mesclagem. Deverá ser um valor inteiro entre 1 e 20

**Expressão:** Uma expressão opcional utilizada para filtrar os clientes retornados pela seleção.

- **Especificar um cliente único**

  Utilize esta configuração para especificar um cliente único (utilizando o ID do cliente) a ser utilizado ao fazer um teste de mesclagem no modelo

*Testar um modelo*

A janela *Testar modelo* permite fazer um teste de mesclagem em um modelo e visualizar o resultado no navegador.

O modelo mescla um conjunto de clientes em um conjunto de mensagens. Consulte **Opções de teste** para obter detalhes sobre como selecionar esses clientes.

- **Percorrer as mensagens mescladas**

  Utilize os botões *Primeiro, Anterior, Próximo* e *Último* para visualizar as mensagens nas quais foi feito o teste de mesclagem.

- **Teste de envio de uma mensagem**

  Clique no botão *Testar envio* (ícone de envelope) para fazer um teste de envio da mensagem para um destinatário de e-mail.

  Consulte **Teste de envio de um modelo** para obter detalhes.

- **Qualificar uma mensagem como spam**

  Clique no botão *Taxa de spam* (ícone de bandeira vermelho) para qualificar a mensagem. Esta ação abrirá a janela *Spamrating report*.

  Consulte **Qualificar um modelo como spam** para obter detalhes.

- **Imprimir uma mensagem de teste**

  Clique no botão *Imprimir mensagem* (ícone de impressora) para imprimir a mensagem. Isto deve abrir a caixa de diálogo *Imprimir* do seu sistema.

- **Desabilitar imagens – Somente mensagens de e-mail**

  Clique no botão *Desativar imagens* para desabilitar todas as imagens usadas no e-mail. Isto desabilitará todas as imagens HTML (com guias IMG HTML) e todas as imagens de fundo referidas em CSS.

  A finalidade desta ação consiste em visualizar uma mensagem da maneira como será exibida em um visualizador de e-mails (por exemplo, Outlook), cuja configuração padrão desabilita imagens HTML em e-mails.

*Teste de envio de um modelo*

Ao criar uma mensagem no Designer de modelo é possível testar o envio de mensagens.

Esta funcionalidade facilita testar a mensagem e ver como será exibido pelo cliente.

Para testar o envio de uma mensagem, siga estas três etapas:

1. **Fazer um teste de mesclagem da mensagem:**abra a janela **Mensagem de teste**
2. **Abra a caixa de diálogo *Enviar mensagem de teste*:**clique no botão*Testar envio* (ícone de envelope)

3. **Enviar a mensagem:**digite o principal parâmetro de controle, por exemplo, número de celular para uma Sms ou endereço de e-mail para uma mensagem de e-mail, e clique em **OK**.

*Qualificar um modelo como spam (somente e-mail)*

A comunicação de massa por e-mail é uma parte importante do Portrait Dialogue. Um problema ao enviar e-mails é que a mensagem pode ser filtrada como spam Para ajudar nossos clientes a evitar este problema, queremos dar a eles a oportunidade de testar as mensagens que estiverem escrevendo, para avaliar sua probabilidade de serem marcadas como spam.

#### Qualificar um modelo como spam

Para qualificar um modelo de e-mail como spam, abra a janela *SpamRatingReport*.

Isto fará um teste de mesclagem no e-mail e produzirá um relatório de qualificação da mensagem resultante como spam. A pontuação de spam indica a probabilidade deste e-mail atravessar filtros de spam.

### *Parâmetros de controle*

Os parâmetros de controle são utilizados para controlar a entrega de sua mensagem.

Você pode usar os campos de mesclagem nos parâmetros de controle. Por exemplo, é possível usar um campo de mesclagem de endereço de e-mail no parâmetro de controle *Endereço do destinatário* em modelos para mesclar o endereço de e-mail do cliente com a mensagem.

#### Parâmetros de controle de mensagens de e-mail

Os parâmetros de controle a seguir estão disponíveis na lista. Eles são, em sua maioria, valores definidos pelos protocolos de e-mail padrão. Entretanto, alguns são patenteados e controlam o conteúdo do e-mail ou a maneira como ele é enviado.

| Parâmetro | Descrição |
|---|---|
| **Assunto** | O assunto do e-mail. |
| **Endereço do destinatário** | O endereço de e-mail do destinatário. Normalmente, será o e-mail do cliente. |
| **Endereço do remetente** | O endereço de e-mail a partir do qual é enviado o e-mail. |
| **Endereço CC** | Indica os destinatários de cópia da mensagem. Em outras palavras, uma lista dos endereços de e-mail que receberão uma cópia da mensagem. |
| **Endereço CCO** | Indica os destinatários de cópia oculta da mensagem. |
| **Endereço para resposta** | O endereço ao qual o destinatário responderá, caso opte por responder ao e-mail. Somente precisará ser especificado se for diferente do *Endereço do remetente*. |
| **Anexos** | Uma lista separada por ponto e vírgula contendo arquivos adicionais a serem anexados à mensagem de e-mail. É necessário especificar os caminhos locais, como vimos no Dialog Server. |

| Parâmetro | Descrição |
|---|---|
| **Validar endereço de destino** | Especifica se o endereço de e-mail deve ser validado antes da tentativa de envio do e-mail. O valor padrão é *True*. |
| **Prioridade** | A prioridade do e-mail conforme o que aparece para o destinatário. Este parâmetro não controla a prioridade quando o e-mail é enviado. O valor padrão é *Normal*. |
| **Codificação da transferência de conteúdo** | Especifica a codificação MIME da mensagem durante sua transmissão. |
| **CharSet** | Indica o conjunto de caracteres utilizado para a mensagem. |
| **Organização** | Identifica a afiliação organizacional do autor da mensagem. |
| **Recebimento pelo destinatário** | O e-mail para recebimento de resposta. |
| **Inserir identificador no cabeçalho** | Controla se um identificador específico é inserido no cabeçalho do e-mail. Este identificador é utilizado pelo sistema para identificar e-mails devolvidos. |
| **Adicionar parte de texto simples** | Especifica se um trecho de texto sem formatação é adicionado a um e-mail em HTML. A parte de texto sem formatação deve ser especificada no parâmetro *Parte de texto simples*. O valor padrão é *False*. |
| **Parte de texto simples** | A parte de texto sem formatação adicionada a um e-mail em HTML se o parâmetro *Adicionar parte de texto simples* for definido como *True*.<br><br>*Exemplo:* Esta é uma mensagem de e-mail no formato HTML. Insira a URL abaixo em seu navegador da Web para lê-lo: \|\|<<mh_message_url>><br><br>No exemplo, a etiqueta *mh_message_url* será convertida em um link para um site que mostrará a versão HTML do e-mail. \|\| são usados para inserir uma quebra de linha. |

### Parâmetros de controle de mensagens de Facebook

Os parâmetros de controle a seguir são usados com mensagens de Facebook.

| Parâmetro | Descrição |
|---|---|
| **Nome de usuário do Facebook** e **Token de acesso ao Facebook** | Chaves de acesso ao Facebook. Seus dados devem conter estas chaves e foram recolhidos usando um Aplicativo do Facebook que solicitou acesso a uma conta de Facebook de clientes. |
| **Local** | É possível fornecer informações de localização especificando o ID da página do Facebook que está ligado à localização pretendida. Consulte o Facebook para obter mais informações sobre localizações. |
| **Privado** | O status do mural por ser tornado privado especificando *Verdadeiro* para o parâmetro **Privado**. |

| Parâmetro | Descrição |
|---|---|
| **Nome do arquivo de imagem** | Usado ao carregar uma imagem para o Facebook, fornece um nome do arquivo de imagem. Um caminho local, como se pode ver no Dialogue Server, devem ser obrigatoriamente especificados. Os formatos de imagem suportados atualmente são JPG, GIF, BMP, TIF e PNG. Consulte o Facebook para obter mais informações nos tamanhos de imagem suportados atualmente. |
| **URL de imagem** | Se disponível, um link para a imagem incluída com esta postagem. |
| **URL do link** | O link anexado a esta postagem. |
| **Nome do link** | O nome do link. |
| **Descrição do link** | A legenda do link (aparece abaixo do nome do link). |

**Observação:** Os parâmetros de controle das mensagens do Facebook irão diferir dependendo do tipo de mensagem de Facebook que estiver criando. Consulte a documentação do Facebook para obter detalhes de segurança do Facebook.

#### Parâmetros de controle de mensagens do Twitter

Os parâmetros de controle a seguir são usados com mensagens de Twitter.

| Parâmetro | Descrição |
|---|---|
| **Token de acesso**, **Segredo de token de acesso**, **Chave de consumer** e **Segredo de consumer** | Seus dados devem conter estas chaves e foram recolhidos usando um Aplicativo do Twitter que solicitou acesso a uma conta de Twitter de clientes. |
| **Enviar para nome de tela** | Usado para identificar o usuário do Twitter a quem a mensagem direta será enviada. Um exemplo é @PortraitTweet. Estes usuários necessitam de ser seguidores da conta sendo usada para enviar a Mensagem direta. |
| **Caminho de imagem anexada** | Usado ao carregar uma imagem para o Twitter, fornece um nome do arquivo de imagem. Um caminho local, como se pode ver no Dialogue Server, devem ser obrigatoriamente especificados. |

**Observação:** Os parâmetros de controle das mensagens do Twitter irão diferir dependendo do tipo de mensagem de Twitter que estiver criando. Consulte a documentação do Twitter para obter detalhes de segurança do Twitter.

### *Propriedades do modelo*

É possível abrir a janela *Propriedades* no menu da esquerda. A janela contém duas guias: Geral e Avançado.

### A guia Geral

Esta guia mostra as seguintes informações:

- **Nome**

  O nome do modelo

- **Domínio de cliente**

  O domínio de clientes a partir do qual o modelo obtém seus clientes

- **Tipo de documento**

  O tipo de documento do modelo

- **Modelo master**

  O nome do modelo principal no qual se baseia o modelo de e-mail

- **Criado por**

  O nome de logon do usuário que criou o modelo

- **Data de criação**

  A data e o horário em que o modelo foi criado

- **Última modificação por**

  O nome de logon do usuário que efetuou a mais recente modificação no modelo

- **Última modificação**

  A data e o horário em que foi efetuada a mais recente modificação do modelo

### A guia Avançado

Esta guia permite controlar:

- **Gerar atividade**

  Se você quiser que atividades sejam criadas quando mensagens baseadas no modelo forem enviadas, escolha um tipo de atividade. Para cada mensagem, será criada uma atividade.

- **Descrição da atividade**

  Se você optar por gerar uma atividade ao enviar mensagens, você pode inserir aqui a descrição da atividade

- **Prioridade**

  Esta é a prioridade de sistema utilizada quando a mensagem é enviada. Configure a prioridade para acima de normal quando for importante que o cliente receba a mensagem de forma relativamente rápida. Por exemplo, um e-mail que contenha uma "senha esquecida".

- **Usar caixa de saída**

  Se você selecionar esta opção, todas as mensagens serão enviadas para uma caixa de saída na qual você pode visualizar e se certificar de que as mensagens estão boas, antes de confirmar seu envio Isso pode ser feito no Gerenciador de mensagens. Se a opção não for marcada, todas as mensagens serão enviadas assim que forem produzidas.

# Capítulo 7

# Questionários

**Nesta seção:**


- Sobre Questionários . . . . . .148
- Como são usados os Questionários . . . . . .148
- Criação de Questionários . . . . . .149
- Designer de questionário . . . . . .150
- Construir a URL de um Questionário . . . . . .175
- Rastreamento de respostas . . . . . .176
- Navegação em Questionários . . . . . .177
- Executar o relatório de Questionário . . . . . .177
- Exportação dos dados de resposta . . . . . .178
- Excluir dados de resposta . . . . . .178
- Estilos de Questionário . . . . . .179
- Script Object Model . . . . . .179
- Eventos e scripts do lado do cliente . . . . . .209

# Sobre Questionários

### Sobre Questionários

Com Questionários, é possível receber respostas estruturadas de pessoas físicas e jurídicas, clientes em potencial e outros alvos do processo de negócios.

### Definição de Questionário

Um *Questionário* é simplesmente um modelo com um conjunto de questões e alternativas, definindo a estrutura de dados de uma resposta.

Um Questionário também terá informações sobre:

- quando, onde e como um Questionário pode ser usado
- o layout visual do Questionário
- o fluxo que controla a lógica de como as perguntas são exibidas a um respondedor.

### Definição de um formulário de resposta

Um *formulário de resposta* é um único conjunto de respostas à estrutura de perguntas definida em um Questionário.

Um formulário de resposta pode estar *completo* ou *incompleto*. Completo, se o respondedor tiver terminado de responder o Questionário. Incompleto, se ele só respondeu parte do Questionário. Por exemplo, é possível pausar e continuar posteriormente. Nesse meio tempo, o formulário de resposta estará incompleto.

### Definição de respondedor

O *respondedor* é o cliente que preenche o formulário de respostas. O respondedor pode ser identificado ou anônimo.

# Como são usados os Questionários

### Uso de Questionário

Os Questionários são usados para coletar informação estruturada dos clientes. Como a informação é estruturada, é fácil analisá-la e usá-la para criar **seleções**, segmentação do cliente, relatórios e para tomar decisões em **diálogos** e outros processos comerciais. As respostas para o Questionário são armazenadas no Dialog Database. Isto maximiza a reutilização de respostas coletadas, porque todas as respostas estão disponíveis em dado momento para qualquer módulo dentro do Portrait Dialogue, bem como para aplicativos de terceiros.

Alguns exemplos de uso de Questionários, entre tantos:

- para coletar informação chave de clientes (p. ex., informação de endereço, hábitos, interesses)
- para receber um agendamento ou inscrição em um evento
- para medir a satisfação do cliente
- para conduzir uma pesquisa de satisfação após um evento.

### Acesso ao Questionário

Em geral, os Questionários são elaborados e gerenciados no Visual Dialogue, enquanto os formulários de respostas ficam disponíveis nos diversos módulos de aplicativos Web.

**O Visual Dialogue contém** um Designer de questionário, com um amplo conjunto de ferramenta para definir as diversas partes do Questionário. Ele inclui a visualização WYSIWYG e funções de teste, bem como capacidades de programação avançada. O Visual Dialogue contém também um assistente para exportar formulários de resposta em diferentes formatos de arquivo, inclusive Microsoft Excel.

O módulo **Acesso web do cliente** disponibiliza o Questionário para clientes finais por meio de uma interface independente da web. Os clientes identificados podem responder a Questionários clicando em um link dentro de um -e-mail recebido ou fazendo logon com usuário e senha. Os respondentes anônimos poderão responder Questionários seguindo um link em uma página da web, por exemplo partindo de um anúncio em um jornal online.

**Customer View** e os módulos web de **Telemarketing** colocam os Questionário a disposição de usuários externos, tais como consultores de clientes.

Ao usar a API do Dialog Server, os integradores podem acessar com facilidade Questionários e formulários de respostas. Por exemplo, formulários de resposta podem facilmente ser registrados no Dialog Database por meio do envio de um documento XML simples que contenha a resposta ao Dialogue Server.

# Criação de Questionários

Para criar um novo questionário, escolha **Questionário** a partir da guia **Criar** no Visual Dialogue. Aparecerá então o **Assistente de novo Questionário**.

### Etapa 1

Na primeira página do assistente, o novo Questionário recebe um nome e também pode receber uma descrição.

Você também pode selecionar o idioma a ser usado no Questionário. Todos os textos gerados internamente, como mensagens de erro de validação, estarão nesse idioma.

A opção **Ativar no Customer Web Access (CWA)** permite que o Questionário seja acessado e respondido pela Internet.

### Etapa 2

Na segunda e última página do assistente, o tipo de pesquisa é selecionado. O tipo de pesquisa controla os tipos de resposta que serão válidos para o Questionário. Existem três tipos de pesquisa:

- **modo misto**: Respondedores anônimos e identificados podem responder ao Questionário. É o tipo menos restritivo de pesquisa.
- **Anônimo**: Apenas respostas anônimas são permitidas. Os formulários de resposta anônimos nunca estão vinculados a um cliente no banco de dados.
- **Identificado**: Respostas anônimas *não* são permitidas. Os formulários de resposta estão sempre vinculados a um cliente no banco de dados.

Opcionalmente, no caso de pesquisas mistas e identificadas, é possível selecionar um domínio de clientes e permitir que apenas esses clientes respondam. O domínio de clientes é selecionado na lista suspensa **Domínio do cliente de destino** .

**Observação:** Todos os textos e opções selecionados no assistente podem ser alterados posteriormente na **janela Propriedades do Questionário**.

Após a conclusão do **Assistente de novo Questionário**, surge então o **Designer de questionário**.

# Designer de questionário

## Sobre o Designer de questionário

#### Sobre o Designer de questionário

O Designer de questionário é a ferramenta no Visual Dialogue na qual os Questionários são definidos.

O Designer de questionário possui duas vistas principais: **vista Perguntas** e **vista Layout**. Em resumo, é possível definir as alternativas das perguntas e das respostas na vista Perguntas e editar o fluxo e a apresentação visual na vista Layout.

## Vista Perguntas

### Sobre a vista Perguntas

#### Vista Perguntas

Na vista Perguntas, todas as seções e as perguntas do Questionário são definidas. Isso significa que esse é o lugar onde a estrutura do Questionário é definida. Na **vista Layout**, podem ser aplicados diferentes layouts ao mesmo conjunto de seções e perguntas.

#### Seções

Uma seção é um grupo de perguntas. Um Questionário contém uma ou mais seções, numeradas a partir de 1. Cada seção normalmente contém uma ou mais perguntas.

#### Perguntas

Uma pergunta é um elemento básico em um Questionário. Uma pergunta será respondida, ou não, em um formulário de resposta. Algumas perguntas necessitam ser respondidas e outras não.

Há diferentes tipos de perguntas: **Perguntas simples** (texto, date, integer, etc.), perguntas de multiopções, de matriz e outras. Alguns tipos de perguntas, como as **perguntas de multiopções**, têm respostas alternativas. Os diferentes tipos de perguntas podem ter diferentes regras, como tamanho máximo, valor máximo e mínimo, e assim por diante.

Por exemplo, a pergunta “Com que frequência você viaja de férias?” é de multiopções, e os respondedores podem escolher uma das alternativas (Nunca, Uma vez por ano, Duas vezes por ano…).

#### Chaves de alternativas e de perguntas

Cada pergunta ou alternativa tem sua própria *chave*. Uma chave é uma pequena string (máximo de 8 caracteres) que identifica exclusivamente a pergunta ou a alternativa.

As chaves são automaticamente geradas quando novas perguntas e alternativas são adicionadas; porém, é possível alterá-las.

As chaves são usadas para fazer referência a perguntas e alternativas em scripts ao se definir o **fluxo do Questionário**. Além disso, as chaves são usadas como cabeçalhos de colunas ao exportar respostas (consulte **Exportação dos dados de resposta** na página 178) e ao postar formulários de resposta como documentos XML no Dialogue Server API (consulte a **Ajuda de referência**).

## Criação de uma nova seção

#### Criação de uma nova seção

Para criar uma nova seção, clique com o botão direito em qualquer parte da visualização em árvore e selecione *Nova seção*. A janela Propriedades da seção da nova seção é exibida. Insira as propriedades da nova seção e clique em **OK**.

#### Propriedades da seção

As propriedades da seção são:

- *Legenda da seção*: a legenda da seção (nome). Este texto pode conter **etiquetas de mesclagem**.
- *Instruções*: as instruções da seção. Este texto é exibido abaixo da legenda da seção. Este texto pode conter etiquetas de mesclagem.

## Criação de uma nova pergunta

#### Criação de uma nova pergunta

Para criar uma nova pergunta, clique com o botão direito na **seção** onde a pergunta deve ser adicionada e escolha **Nova questão**, ou selecione a seção e pressione Insert no teclado. A janela **Selecionar tipo de questão** é aberta.

As opções da nova pergunta são:

- *Normal*: cria uma “pergunta normal”. Selecione o tipo da pergunta normal da lista Tipo:
  - *Simples*: cria uma **pergunta simples**.
  - *Múltipla escolha*: cria uma **pergunta de multiopções**.
  - *Classificação*: cria uma **pergunta de classificação**.

  - *Ranking*: cria uma **pergunta de avaliação**.

- *Matriz*: cria uma **pergunta matriz**. Ao selecionar esse tipo de pergunta, as opções a seguir devem ser definidas:
  - *Linhas*: o número de linhas da matriz.
  - *Colunas*: o número de colunas da matriz.
  - *Escolha múltipla*: selecione esta opção se a pergunta matriz deve ser criada inicialmente com perguntas de múltipla escolha.
  - *Escolha única*: selecione esta opção se a pergunta matriz deve ser criada inicialmente com perguntas de escolha única.

## Propriedades de perguntas simples

Uma *pergunta simples* é uma pergunta com apenas uma resposta possível, como um texto, uma data ou um número.

### Propriedades de perguntas simples

Para exibir as propriedades de uma pergunta simples, selecione o nó da pergunta e escolha **Editar item selecionado** a partir da guia **Perguntas** ou clique com o botão direito no nó da pergunta e escolha **Editar item selecionado** ou simplesmente clique duas vezes no nó da pergunta na visualização em árvore. Também é possível clicar na legenda da pergunta na janela **Detalhes da pergunta**.

### Propriedades básicas de perguntas simples

Uma pergunta simples tem um conjunto de propriedades básicas (simples) e outro de propriedades avançadas. É possível alternar entre as simples e as avançadas pressionando **Avançado >>**/**Simples <<** no lado direito da janela de propriedades.

As propriedades básicas são as seguintes:

- **Legenda da seção**: a legenda da seção principal. Com esta propriedade é possível alterar a legenda da seção na janela de propriedades da pergunta. Este texto pode conter **etiquetas de mesclagem**.
- **Legenda da questão**: a legenda da pergunta. Este texto pode conter etiquetas de mesclagem.
- **Resposta necessária**: se esta caixa estiver selecionada, será obrigatório responder à pergunta.
- **Chave**: a chave da pergunta, usada para acessá-la a partir do **script** e de etiquetas de mesclagem, por exemplo.
- **Tipo de dados**: O tipo de dados da pergunta. Esta propriedade define que tipos de dados são permitidos na resposta a uma pergunta específica. Os tipos de dados disponíveis são:
  - **String**: A resposta pode conter caracteres de todos os tipos.
  - **Integer**: A resposta só pode conter números inteiros.
  - **Float:** A resposta só pode conter números de ponto flutuante.
  - **Date**: A resposta só pode conter datas.
  - **Datetime**: A resposta só pode conter datas e horários. Quando **Resposta necessária***não* está marcado, é possível informar uma data sem horário, mas não um horário sem data. Quando **Resposta necessária** *está* marcado, é necessário informar data e horário.

### Propriedades avançadas de perguntas simples

- **Vincular a um campo de domínio**: Verifique**Vinculação de pergunta simples a campo de domínio** na página 153.
- **Valor padrão**: Define um valor preenchido por padrão. Este texto pode conter etiquetas de mesclagem.
- **Comprimento máx.:** Especifica o número máximo de caracteres da resposta. Só pode ser usada em perguntas com dados do tipo String.
- **Valor mín.**: Define o valor mínimo (data ou número) que pode constar da resposta. Só pode ser usada em perguntas com dados que não sejam do tipo String.
- **Valor máx.**: Define o valor máximo (data ou número) que pode constar da resposta. Só pode ser usada em perguntas com dados que não sejam do tipo String.
- **Tipo de controle** O tipo de controle da pergunta. Os tipos de controle disponíveis dependem do tipo de dados:
  - **Caixa de texto**: Um controle padrão de caixa de texto. Disponível para todos os tipos de dados.
  - **Popup de data/hora**: Um controle padrão de caixa de texto com um botão que abre uma janela para a escolha da data. Disponível apenas com dados do tipo data e data/hora.
- **Nº de linhas**: Esta propriedade define o número de linhas da caixa de texto do tipo String. Se o valor for superior a 1, uma área de texto (caixa de texto com várias linhas) aparecerá para a resposta. Só pode ser usada em perguntas com dados do tipo String.

### Vinculação de pergunta simples a campo de domínio

É possível vincular uma pergunta simples a um campo de domínio de clientes. Para isso, é necessário configurar um domínio de clientes como alvo em **Propriedades do Questionário**.

A vinculação a um campo de domínio gera duas opções extras:

- **Valor padrão** Você pode usar o valor atual do campo de domínio como um valor padrão para a resposta da pergunta. Para isso, marque **Usar campo de domínio como valor padrão**.
- **Atualização do domínio**: Você pode usar o valor de resposta para definir automaticamente o valor do campo de domínio tão logo o respondedor termine de responder ao Questionário. Para isso, marque **Atualizar automaticamente o campo de domínio com resposta**.

## Propriedades de perguntas de multiopções

Uma *pergunta de multiopções* é uma pergunta com uma ou mais alternativas de respostas (opções).

### Propriedades de perguntas de multiopções

Para exibir as propriedades de uma pergunta de multiopções, selecione o nó da pergunta e escolha **Editar item selecionado** a partir da guia **Perguntas** ou clique com o botão direito no nó da pergunta e escolha **Editar item selecionado** ou simplesmente clique duas vezes no nó da pergunta na visualização em árvore. A janela de propriedades da pergunta de multiopções será exibida.

Explicação das propriedades da pergunta de multiopções:

- **Legenda da seção**: a legenda da seção principal. Com esta propriedade é possível alterar a legenda da seção na janela de propriedades da pergunta. Este texto pode conter **etiquetas de mesclagem**.
- **Legenda da questão**: a legenda da pergunta. Este texto pode conter etiquetas de mesclagem.

- **Resposta necessária**: se esta opção estiver selecionada, será obrigatório responder à pergunta.
- **Chave**: a chave da pergunta, usada para acessá-la a partir do **script** e de etiquetas de mesclagem, por exemplo.
- **Escolha múltipla**: selecione esta opção se a pergunta permitir múltiplas respostas, ou seja, se o respondedor puder selecionar várias alternativas.
- **Escolha única**: selecione esta opção se a pergunta permitir apenas uma resposta, ou seja, se o respondedor puder selecionar somente uma alternativa.
- **Opções**: a lista de opções de alternativas da pergunta. As opções serão exibidas na ordem em que são listadas. Para alterar esta sequência, mova as opções usando as setas para cima e para baixo. Para adicionar uma opção (alternativa), clique no sinal de mais. Para remover uma opção, clique no sinal de menos.

  Selecione a alternativa e pressione Enter ou clique no ícone de edição (a caneta) para editar a opção. A janela de propriedades da opção será aberta.

  - **Legenda**: a legenda da opção.
  - **Selecionado por padrão**: marque esta caixa para que a opção seja selecionada por padrão.
  - **Usar controle de caixa de texto**: selecione esta caixa para exibir a opção com um controle de entrada de caixa de texto.
  - **Chave**: a chave da opção, usada para acessá-la a partir do script e de etiquetas de mesclagem, por exemplo.
  - **Escolha múltipla**: disponível apenas para perguntas de *múltipla escolha*. A opção é de múltipla escolha e, portanto, pode ser selecionada junto com outras opções.
  - **Escolha única**: disponível apenas para perguntas de *múltipla escolha*. A opção é de escolha única e, portanto, não pode ser selecionada junto com outras opções. Selecionar esta opção desmarcará todas as outras opções selecionadas da pergunta.

- **Número de opções necessárias para responder**: esta propriedade define o número mínimo e máximo de opções que o usuário pode responder. Disponível se a pergunta for de *múltipla escolha*.

  - **Mín.**: o número mínimo permitido de opções a serem respondidas.
  - **Máx.**: o número máximo permitido de opções a serem respondidas.

- **Tipo de controle**: o tipo de controle da pergunta. Os tipos de controle disponíveis são:

  - **Marcar caixas**: disponível somente para *múltipla escolha*.
  - **Botões de opção**: disponível somente para *escolha única*.
  - **Caixa de listagem**: disponível tanto para perguntas de escolha única quanto para perguntas de múltipla escolha.
  - **Lista suspensa**: disponível apenas para perguntas de escolha única.

- **Nº de linhas**: disponível apenas para o tipo de controle de caixa de listagem. Esta propriedade define o número de linhas do controle da caixa de listagem. Esse número não pode ser inferior a dois.

## Propriedades da pergunta de classificação

Uma *pergunta de classificação* é um tipo de pergunta com um ou mais itens que devem ser classificados. O respondedor classifica os itens inserindo a classificação desejada (de um para cima) nas caixas de texto.

#### Propriedades da pergunta de classificação

Para exibir as propriedades de uma pergunta de classificação, selecione o nó da pergunta e escolha **Editar item selecionado** a partir da guia **Perguntas** ou clique com o botão direito no nó da pergunta e escolha **Editar item selecionado** ou simplesmente clique duas vezes no nó da pergunta na visualização em árvore. Também é possível clicar na legenda da pergunta na janela **Detalhes da pergunta**. A janela de propriedades da pergunta de classificação será exibida.

Explicação das propriedades da pergunta de classificação:

- **Legenda da seção**: a legenda da seção principal. Com esta propriedade é possível alterar a legenda da seção na janela de propriedades da pergunta. Este texto pode conter **etiquetas de mesclagem**.
- **Legenda da questão**: a legenda da pergunta. Este texto pode conter etiquetas de mesclagem.
- **Resposta necessária**: se esta caixa estiver selecionada, será obrigatório responder à pergunta.
- **Chave**: A **chave** da pergunta, usada para acessar a pergunta a partir do script e de etiquetas de mesclagem, por exemplo.
- **Itens para classificar**: a lista de itens a serem classificados. Os itens serão exibidos na ordem em que são listados. Para alterar esta sequência, mova os itens usando as setas para cima e para baixo. Para adicionar um item, clique no sinal de mais. Para remover um item, clique no sinal de menos.

  Para editar um item (propriedades do item de classificação), selecione o item e pressione Enter ou clique no ícone de edição (a caneta):

- **Legenda**: a legenda do item.
- **Chave** a **chave** do item, usada para acessá-lo a partir do script e das etiquetas de mesclagem, por exemplo.
- **Limite de pontos por item: Mínimo**: esta propriedade define o número mínimo de itens que o respondedor deve classificar.
- **Máximo**: esta propriedade define o número máximo de itens que o respondedor pode classificar.

## Propriedades da pergunta de avaliação

Uma *pergunta de avaliação* é uma pergunta com uma ou mais alternativas (opções) a serem classificadas. As alternativas são classificadas com a distribuição de pontos de uma soma total ou “pot”.

#### Propriedades da pergunta de avaliação

Para exibir as propriedades de uma pergunta de avaliação, selecione o nó da pergunta e escolha **Editar item selecionado** a partir da guia **Perguntas** ou clique com o botão direito no nó da pergunta e escolha **Editar item selecionado** ou simplesmente clique duas vezes no nó da pergunta na visualização em árvore. Também é possível clicar na legenda da pergunta na janela **Detalhes da pergunta**. A janela de propriedades da pergunta de avaliação será exibida.

Explicação das propriedades da pergunta de avaliação:

- **Legenda da seção**: a legenda da seção principal. Com esta propriedade é possível alterar a legenda da seção na janela de propriedades da pergunta. Este texto pode conter **etiquetas de mesclagem**.
- **Legenda da pergunta**: a legenda da pergunta. Este texto pode conter etiquetas de mesclagem.
- **Resposta necessária**: se esta caixa estiver selecionada, será obrigatório responder à pergunta.
- **Chave:** a chave da pergunta, usada para acessá-la a partir do **script** e de etiquetas de mesclagem.

- **Itens para classificar** a lista de itens da pergunta a serem classificados. Os itens serão exibidos na ordem em que são listados. Para alterar esta sequência, mova os itens usando as setas para cima e para baixo. Para adicionar um item, clique no sinal de mais. Para remover um item, clique no sinal de menos.

  Selecione o item e pressione Enter ou clique no ícone de edição (a caneta) para editar o item (propriedades do item de classificação):

  - **Legenda**: a legenda do item.
  - **Chave**: a chave do item, usada para acessá-lo (alternativa) a partir do script e de etiquetas de mesclagem, por exemplo.

- **Número total de pontos a distribuir**: esta propriedade define a soma total de pontos a serem distribuídos entre os itens.
- **É necessário classificar todos os itens**: se esta caixa estiver selecionada, todos os itens deverão ser classificados.
- **Limite de pontos por item**: define o mínimo e o máximo de pontos permitidos para serem dados a um item.

  - **Mín.**: cada item deve receber, no mínimo, essa quantidade determinada de pontos.
  - **Máx.**: cada item deve receber, no máximo, essa quantidade determinada de pontos.

- **Número padrão de pontos por item**: o número padrão de pontos inicialmente definidos em todos os itens.

## Propriedades da pergunta matriz

Uma pergunta matriz é usada para organizar os controles da pergunta dentro da grade da matriz. Uma pergunta matriz contém uma ou mais perguntas simples ou de multiopções.

Os tipos de pergunta suportados nas perguntas matriz são de escolha única com multiopções (botões de opção), de múltipla escolha com multiopções (caixas de seleção) e perguntas simples. A matriz pode ser alinhada verticalmente e horizontalmente.

### Propriedades da pergunta matriz

Para exibir as propriedades de uma pergunta matriz, selecione o nó da pergunta e escolha **Editar item selecionado** a partir da guia **Perguntas** ou clique com o botão direito no nó da pergunta e escolha **Editar item selecionado** ou simplesmente clique duas vezes no nó da pergunta na visualização em árvore. A janela de propriedades da pergunta matriz será exibida.

Explicação das propriedades da pergunta matriz:

- *Legenda da seção*: a legenda da seção principal. Com esta propriedade é possível alterar a legenda da seção na janela de propriedades da matriz. Este texto pode conter **etiquetas de mesclagem**.
- *Legenda da matriz*: a legenda da matriz. Este texto pode conter etiquetas de mesclagem.
- *Usar layout horizontal*: O padrão (“normal”) de layout da matriz. Ao usar este layout, as perguntas de multiopções na matriz serão alinhadas da esquerda para a direita, em linhas.
- *Usar layout vertical*: Ao usar o layout vertical, as perguntas de multiopções na matriz serão alinhadas de cima para baixo, em colunas. Em outras palavras, a matriz será movimentada verticalmente, o que significa que as linhas transformam-se em colunas e as colunas, em linhas.

- *Chave*: A chave da matriz, usada para acessá-la a partir do **script** e de etiquetas de mesclagem.
- *Coluna*: a legenda da coluna da célula selecionada na grade da matriz.

  Para adicionar uma coluna, clique no sinal de mais no lado direito da caixa de texto e digite o nome da nova coluna.

  Para excluir uma coluna, clique no sinal de menos no lado direito da caixa de texto.
- *Linha*: a legenda da linha da célula selecionada na grade da matriz.

  Para adicionar uma linha, clique no sinal de mais no lado direito da caixa de texto e digite o nome da nova linha.

  Para excluir uma linha, clique no sinal de menos no lado direito da caixa de texto.
- *Tipo de célula*: o tipo de pergunta da célula ou da coluna selecionada. Os tipos de células são:
  - *Editar texto*: a célula selecionada é uma pergunta simples com string de tipo de dados.
  - *Editar número*: a célula selecionada é uma pergunta simples com tipo de dados numérico (integer ou float).
  - *Editar data*: a célula selecionada é uma pergunta simples com data de dados (date ou datetime).
  - *Botão de opção*: a linha da célula selecionada contém uma pergunta de escolha única com multiopções.
  - *Caixa de seleção*: a linha da célula selecionada contém uma pergunta de múltipla escolha com multiopções.

Para remover uma célula, selecione-a e clique no sinal de menos no lado direito da opção do tipo de célula.

**Propriedades da pergunta simples da matriz**

Para editar uma pergunta simples em uma célula, selecione a célula na grade da matriz que contém a pergunta e clique no ícone de edição (a caneta). A janela de propriedades da pergunta é aberta.

- *Resposta necessária*: se esta opção estiver selecionada, será obrigatório responder à pergunta.
- *Tipo de dados*: o tipo de dados das perguntas. Essas opções dependem do tipo de célula (nas propriedades da matriz).
- *Comprimento máx.*: esta propriedade está disponível apenas quando a pergunta é do tipo string. A propriedade define o número máximo de caracteres permitido a ser digitado ao responder a pergunta.
- *Valor mín.*: esta propriedade está disponível apenas quando a pergunta não é do tipo string. A propriedade define o valor mínimo (data ou numérico) permitido a ser digitado ao responder a pergunta.
- *Valor máx.*: esta propriedade está disponível apenas quando a pergunta não é do tipo string. A propriedade define o valor máximo (data ou numérico) permitido a ser digitado ao responder a pergunta.
- *Valor padrão*: esta propriedade define o valor padrão da pergunta. Dessa forma, a pergunta terá esse valor definido por padrão ao se responder o Questionário. Este texto pode conter **etiquetas de mesclagem**.
- *Tipo de controle*: o tipo de controle da pergunta. Os tipos de controle (dependendo do tipo de dados) disponíveis são:
  - *Caixa de texto*: disponível para todos os tipos de dados. Um controle padrão de caixa de texto.

- *Popup de data/hora*: disponível somente para tipos de dado de date e datetime. Um controle padrão de caixa de texto com um botão popup que abre uma janela para a escolha de data.

- *Chave de questão*: a chave da pergunta, usada para acessá-la a partir do **script** e de etiquetas de mesclagem.

#### Propriedades de perguntas de multiopções da matriz

Para editar uma pergunta de multiopções na matriz, selecione a célula na grade da matriz que contém uma alternativa com multiopções e clique no ícone de edição (a caneta). A janela de propriedades da pergunta de multiopções é aberta.

- **Pergunta requer uma resposta**: se esta caixa estiver selecionada, será obrigatório responder à pergunta.
- **Selecionado por padrão**: marque esta caixa para que a alternativa seja selecionada por padrão.
- **Usar controle de caixa de texto**: selecione esta caixa para exibir a alternativa com um controle de entrada de caixa de texto.
- **Escolha múltipla:** selecione esta opção para definir o tipo de pergunta como de*múltipla escolha*, o que significa que várias alternativas podem ser selecionadas. São usadas caixas de seleção.
- **Escolha única**: selecione esta opção para definir o tipo de pergunta como de *escolha única*, o que significa que apenas uma alternativa poderá ser selecionada. São usados botões de opção.
- **Chave de questão**: a chave da pergunta, usada para identificá-la a partir do script e de etiquetas de mesclagem, por exemplo.
- **Chave alternativa**: a chave da alternativa, usada para identificá-la a partir do script e de etiquetas de mesclagem, por exemplo.

## Propriedades da imagem

É possível adicionar imagens a perguntas e alternativas.

É possível adicionar uma ou mais imagens a uma pergunta. Estas imagens são chamadas de *imagens de questão*.

É possível adicionar uma imagem para cada alternativa de uma pergunta de várias opções. Estas imagens são chamadas de *imagens alternativas*.

#### Imagens de questão

Para adicionar imagens a uma pergunta ou alternativa, selecione a pergunta na visualização em árvore e escolha **Imagens** a partir da guia **Perguntas** ou clique com o botão direito do mouse na pergunta na visualização em árvore e escolha **Imagens**.

Clique no sinal de mais para adicionar imagens de questão. A janela **Procurar imagem** se abre. Navegue e selecione a imagem a adicionar.

A lista **Imagens** apresenta as *imagens de questão* adicionadas à pergunta.

Selecione uma imagem da lista para exibir e editar suas propriedades:

- A imagem aparece na área de visualização.
- O texto na caixa de texto **Legenda da imagem** é apresentado como texto de dica da imagem.
- Para selecionar outra imagem, clique em **Procurar** para abrir a janela **Procurar imagem**.

- Para exportar a imagem para um arquivo (“salvar como”), clique em **Exportar**.

As imagens são exibidas no Questionário na ordem em que aparecem na lista **Imagens**.

#### Imagens alternativas

Para adicionar imagens a uma pergunta ou alternativa, selecione a pergunta na visualização em árvore e escolha **Imagens** a partir da guia **Perguntas** ou clique com o botão direito do mouse na pergunta na visualização em árvore e escolha **Imagens**. Em seguida, selecione a guia **Imagens alternativas**.

Selecione uma alternativa da lista **alternativas** e clique no botão **Procurar** para adicionar uma imagem à alternativa. A janela **Procurar imagem** se abre. Navegue e selecione a imagem a adicionar.

Selecione uma alternativa da lista **alternativas** para exibir e editar as propriedades da imagem alternativa.

- A imagem aparece na área de visualização.
- O texto na caixa de texto **Legenda da imagem** é apresentado como texto de dica da imagem.
- Para selecionar outra imagem, clique em **Procurar** para abrir a janela **Procurar imagem**.
- Para exportar a imagem para um arquivo (“salvar como”), clique em **Exportar**.
- Para excluir a imagem da alternativa, clique em **Limpar**.

# Vista Layout no Designer de questionário

## Sobre a vista Layout no Designer de questionário

#### Sobre layouts de Questionários

O layout de um Questionário descreve a forma como seu conteúdo é apresentado e organizado. Um Questionário pode ter um ou mais layouts definidos.

- O layout contém **páginas** que podem ter nenhuma ou várias seções. Cada seção do Questionário é chamada de *seção de página* quando faz parte de uma página.
- Cada seção de página pode conter ou não conter perguntas. A pergunta é definida na **vista Perguntas** e é chamada de *pergunta de página* quando faz parte de uma página.
- Cada página, se for de multiopção, classificação ou qualificação, pode conter ou não conter alternativas. A alternativa é definida na pergunta na **vista Perguntas** e é chamada de *alternativa de página* quando faz parte de uma página.

Para obter informações sobre como criar layouts, consulte **Criação de layout** na página 160.

#### Vista Layout

A vista Layout consiste em dois quadros principais: a visualização em árvore do layout e a visualização da página.

A *visualização em árvore do layout* é onde são adicionadas, removidas, organizadas e trabalhadas as páginas, seções de páginas e questões de páginas do layout, entre outras.

A*visualização da página* é uma visualização da página selecionada na visualização em árvore. A visualização mostra a página exatamente como ela será exibida durante a execução do Questionário. Os botões, no entanto, são desativados na visualização da página.

## Criação de layout

### Adição de layout a um Questionário

Para adicionar um layout a um Questionário:

- Clique com o botão direito em qualquer lugar da visualização em árvore do layout (ou seja, a pasta do layout). Escolha **Layout** na guia **Layout**. A janela **Novo layout** se abre.
- Insira o nome do layout na caixa de texto **Nome**.
- Caso seja necessário aplicar um estilo ao layout, selecione-o na lista suspensa **Estilo**. Para obter mais informações sobre estilos, consulte **Estilos de Questionário** na página 179.
- Selecione **Criar automaticamente páginas com questões**. Se esta opção não estiver marcada, o layout será criado sem nenhuma página.
- Se a opção **Todas as seções em uma página** estiver selecionada, será criada uma seção que incluirá todas as seções. Caso a opção **Uma página por seção** esteja selecionada, será criada uma página para cada seção.
- Caso seja necessário adicionar uma página de prólogo ao layout, selecione **Incluir uma "página de boas-vindas" (prólogo)**.
- Selecione **Incluir uma "página de agradecimentos" (epílogo)** se for necessário adicionar um epílogo ao layout.
- Selecione **Salvar automaticamente após cada página** se desejar salvar formulários de resposta mesmo incompletos após cada etapa além de salvar o formulário de resposta como completo no final da pesquisa.
- Clique em **OK**.

O novo layout foi criado, incluindo as **páginas** especificadas.

### Propriedades de layout

Para exibir as propriedades de um layout, selecione o layout e escolha **Editar item selecionado** a partir da guia **Layout** ou clique com o botão direito no layout e escolha **Editar item selecionado** ou simplesmente clique duas vezes no layout na visualização em árvore. Aparecerá a janela **Propriedades do layout**.

Explicação das principais propriedades de layout:

- **Nome**: O nome do layout.
- **Descrição**: A descrição do layout (opcional).
- **Estilo**: O estilo aplicado ao layout. A seleção de um estilo não é obrigatória. Para obter mais informações sobre estilos, consulte **Estilos de Questionário** na página 179.
- **Usar esse layout no Customer View**: O aplicativo da web no Customer View exibirá o Questionário com este layout.

Na parte inferior da janela **Propriedades do layout**, há uma folha de guia com configurações detalhadas:

#### Guia Navegação

- *Mostrar informação de progresso*: Mostra quantas páginas do Questionário já foram concluídas.

- *Permitir anterior*: Ativa e exibe o botão **voltar**, permitindo que ao respondedor voltar para perguntas anteriores no meio do Questionário.
- *Mostrar aviso perto*: Define se uma advertência é mostrada ao usuário caso haja uma tentativa de fechar o navegador sem concluir o Questionário.

#### Guia Opções de salvamento

Em Opções de salvamento, é possível controlar como são tratados os formulários de resposta não concluídos.

- *Exibir um botão "Salvar":* Um botão "Salvar" aparecerá em cada página do layout (exceto as páginas prólogo e epílogo)
- *Salvar automaticamente após cada página*: O formulário de resposta é salvo como incompleto depois de cada página.
- *Quando os clientes voltam a abrir os formulários de resposta incompletas*
  - *permitir que os clientes retomem da página anterior*: ao reabrir um formulário de resposta incompleto, o cliente continuará na página onde havia parado de responder
  - *os clientes começam respondendo da primeira página*: quando reabrir um formulário de resposta incompleto, o cliente terá sempre de recomeçar do início, mas as respostas de antes da pausa serão mantidas.

#### Guia Seções

- *Mostrar numeração de seção*: Mostra o número sequencial de cada seção.
- *Ativar comentários de seção*: Ativa e mostra uma área para comentários em cada seção.
- *Ocultar instruções*: Oculta instruções em todas as seções.

#### Guia Perguntas

- *Posição da legenda padrão: Permite que seja selecionada a posição das legendas de perguntas.*
- *Marcar questões necessárias com o texto seguinte*: O texto que é exibido à direita de perguntas cuja resposta é obrigatória (pode ficar em branco).

#### Guia Dados do cliente

- *Desativar atualização dos dados do cliente*: Desativa a atualização dos dados do cliente com base em respostas e scripts de fluxo neste layout.
- *Atualizar dados do cliente na navegação para página seguinte*: Se esta opção for ativada, os dados do cliente serão atualizados no domínio (banco de dados) do cliente quando do avanço à página seguinte. Por padrão, os dados são atualizados quando o respondedor conclui o Questionário.

## Adição de páginas a um layout

O **layout** pode conter uma ou mais páginas. Cada página pode conter ou não conter **seções**.

#### Adição de páginas a um layout

Para adicionar uma página a um layout:

- Clique com o botão direito em qualquer lugar da visualização em árvore do layout. Escolha **Página** a partir da guia **Layout**. A janela **Nova página** se abre.

- Selecione o tipo da página a ser acrescentada:

  1. **Normal**: Uma página normal com **seções**.
  2. **Prólogo**: Uma “página de boas-vindas” com uma mensagem de saudação.
  3. **Epílogo**: Uma “página de agradecimento” com o respectivo texto.

- Se selecionar **página normal**, escolha o número de páginas em **Nº de páginas**.
- É possível escolher onde as novas páginas serão inseridas:

  - **Inserir página(s) após corrente**: As novas páginas serão inseridas após a página selecionada. Se o nó “Layout” for selecionado, as novas páginas serão inseridas antes de qualquer outra página do layout.
  - **Inserir página(s) no final**: As novas páginas serão inseridas no final do layout, após todas as outras.

- Clique em **OK**.

As novas páginas foram adicionadas ao layout. Para reorganizar as páginas, selecione uma delas e escolha **Para cima** ou **Para baixo** a partir da guia **Layout** ou clique com o botão direito na página e escolha **Para cima** ou **Para baixo**.

### Propriedades da página

Para exibir as propriedades de uma página, selecione a página e escolha **Editar item selecionado** a partir da guia **Layout** ou clique com o botão direito na página e escolha **Editar item selecionado** ou simplesmente clique duas vezes na página na visualização em árvore. Aparecerá a janela de propriedades da página.

Explicação de propriedades da página:

- **Texto da página**: O texto é apresentado no topo da página, acima de todas as seções. Selecione Texto puro para usá-lo sem formatação. Selecione Código HTML para usá-lo em formato HTML. Este texto pode conter **etiquetas de mesclagem**.
- **Substituição de estilo**: Substitui a configuração de estilo do layout, aplicando assim um estilo diferente à página. Os estilos estão descritos em **Estilos de Questionário**.
- **Substituir layout padrão por “Permitir anterior”**: Substitui a configuração *permitir anterior* do layout, permitindo que a página tenha uma configuração *permitir anterior* diferente da pertencente ao layout.

  **Permitir anterior (o usuário pode navegar para a página anterior)**: Marque esta opção para forçar a ativação de *permitir anterior* na página atual. Desmarque esta opção para que *permitir anterior* não seja usado na página atual.

- **Exibir um botão "Fechar"**: Quando esta opção está marcada, o botão “Fechar” aparece na página. Só é possível em páginas de epílogo.
- **Ocultar o botão "Salvar"**: Quando esta opção está marcada, o botão “Salvar” não aparece na página. Esta opção só estará disponível se a exibição do botão “Salvar” tiver sido ativada em **Propriedades do layout**.

## Adição de seções nas páginas

Cada **página** normal pode ter nenhuma ou várias seções. Essas seções são chamadas de *seções de páginas*. A seção de uma página é a seção incluída na página atual. A seção de uma página inclui **perguntas da página**.

A mesma seção pode ser incluída em várias páginas.

### Adição de seções em uma página

É possível adicionar várias seções ou nenhuma a uma página. Uma seção pode ser inserida em várias páginas ou em nenhuma.

Para adicionar ou remover seções de uma página, abra a janela **seção na página** clicando com o botão direito em uma página da visualização em árvore e escolhendo **Adicionar seção à página**.

Selecione as seções que você deseja que sejam exibidas na página ou desmarque a caixa de seleção da seção que deseja remover. A coluna **Na página** é uma visão geral das páginas nas quais as seções estão incluídas.

### Propriedades da seção da página

Para exibir as propriedades da seção de uma página, selecione a seção e escolha **Editar item selecionado** a partir da guia **Layout** ou clique com o botão direito do mouse na seção e escolha **Editar item selecionado** ou simplesmente clique duas vezes na seção na visualização em árvore. A janela de propriedades da seção da página será exibida.

Explicação de propriedades da seção da página:

- **Ocultar legenda da seção**: selecione essa caixa para ocultar a legenda da seção da página.
- **Substituir instruções**: selecione essa caixa para substituir as instruções especificadas na seção na **vista Perguntas**. Este texto pode conter **etiquetas de mesclagem**.
- **Observação:** Essas propriedades aplicam-se apenas à seção da página atual. Se a seção estiver incluída em várias páginas, as propriedades não serão aplicadas às seções das outras páginas.

## perguntas da página

As perguntas incluídas em uma **seção da página** são chamadas de perguntas da página. Essas perguntas são definidas na seção da página na **vista Perguntas**. Por esse motivo, as perguntas da página não podem ser adicionadas ou removidas de uma seção da página.

### Propriedades da pergunta da página

Para exibir as propriedades da pergunta de uma página, selecione a pergunta e escolha **Editar item selecionado** a partir da guia **Layout** ou clique com o botão direito na pergunta e escolha **Editar item selecionado** ou simplesmente clique duas vezes na pergunta na visualização em árvore. A janela de propriedades da pergunta da página será exibida.

Explicação de propriedades da página:

- **Ocultar questão**: esta opção oculta a pergunta da página.
- **Ocultar legenda da questão**: esta opção oculta a legenda da pergunta da página.
- **Tipo de controle (substituir padrão)**: substitui o tipo de controle padrão. Essa opção só pode ser usada quando o tipo de pergunta tem mais de um controle disponível.
- **Nº de linhas**: esta opção é usada para substituir o número de linhas quando o tipo de controle estiver definido como **caixa de listagem** ou **caixa de texto**.
- **Layout alternativo:** esta opção está disponível somente para perguntas do tipo multiopções.
  - Selecione **alinhamento vertical** para exibir as alternativas verticalmente.
  - Selecione **alinhamento horizontal** para exibir as alternativas horizontalmente.
  - **Colunas:** se **alinhamento horizontal** estiver selecionado, defina o número de colunas (alternativas) exibidas antes que as alternativas da pergunta sejam distribuídas na próxima linha.
- **Exibir as alternativas de forma aleatória**: selecionar essa opção fará com que as alternativas sejam exibidas em uma ordem aleatória.
- **Opções alternativas:** esta lista relaciona todas as alternativas da pergunta na página, também chamadas de *alternativas da página*. Para definir as propriedades de uma alternativa da página, selecione a alternativa na lista e clique no ícone de edição ou clique duas vezes na alternativa. A janela de propriedades da alternativa da página será exibida.
  - **Ocultar alternativa**: oculta a alternativa da página:
  - **Bloquear posição quando a ordem alternativa é aleatória**: bloqueia a posição da alternativa quando **Exibir as alternativas de forma aleatória** estiver selecionado.

## Posicionamento da questão

Por padrão, as perguntas (inclusive matrizes) são exibidas uma abaixo da outra na ordem que estão definidas na vista Perguntas.

Utilize o posicionamento de pergunta para posicionar perguntas dentro de uma seção. A pergunta é posicionada dentro de uma grade.

### Definir o posicionamento da questão

Para definir o posicionamento da questão:

- Selecione uma seção na visualização em árvore e escolha **Posicionamento da questão** a partir da guia **Layout** ou clique com o botão direito do mouse na seção e escolha **Posicionamento da questão**. A janela de posicionamento da questão da seção é exibida.
- Desmarque a caixa de seleção **Usar posicionamento padrão**. Isto ativa o *Posicionamento da questão* para a seção.
- Selecione uma célula na grade e clique com o botão direito do mouse na célula. Um menu contendo todas as perguntas da seção é exibido.
- Selecione a pergunta que você deseja posicionar na célula selecionada. Repita a operação para todas as perguntas que você deseja posicionar na grade.
- As perguntas que não forem posicionadas na grade depois de ativar o posicionamento de perguntas serão exibidas na ordem que estão definidas na **vista Perguntas**, debaixo das perguntas que estão posicionadas.

As informações sobre a pergunta aplicada à célula na grade são exibidas na caixa amarela na parte inferior da janela. Para limpar uma célula, selecione-a e clique com o botão direito do mouse na célula e escolha **Limpar célula**. Para reiniciar todas as células na grade, limpando assim todas as células, clique com o botão direito do mouse na grade e escolha **Limpar todas as células**.

## Posicionamento de imagem

O posicionamento de imagem é utilizado para posicionar imagens de questão relacionadas a perguntas e imagens alternativas relacionadas a alternativas. O posicionamento de imagem é também utilizado para ocultar e redimensionar imagens de questão e de alternativa.

### Definir o posicionamento de imagem

Para definir o posicionamento de imagem:

- Selecione a pergunta na visualização em árvore e escolha **Posicionamento de imagem** a partir da guia **Layout** ou clique com o botão direito do mouse na pergunta e escolha **Posicionamento de imagem**. A janela de posicionamento da imagem da questão é exibida.
- Para posicionar imagens de questão, selecione **posição da imagem** no menu suspenso na seção **imagens de questão - posição e tamanho**. As opções de posicionamento são: **cima**, **fundo**, **esquerda**, **direita**, **invisível**. A seleção de **invisível** oculta as imagens da pergunta.
- Para definir um tamanho fixo para a imagem de pergunta, defina a largura e/ou altura na seção **imagens de questão**.
- Para posicionar imagens de alternativa, selecione **posição da imagem** no menu suspenso na seção **imagens alternativas - posição e tamanho**. As opções de posicionamento são: **cima**, **fundo**, **esquerda**, **direita**, **invisível**. A seleção de **invisível** oculta as imagens das alternativas de pergunta.
- Para definir um tamanho fixo para as imagens alternativas, defina a largura e/ou altura na seção **imagens alternativas**.

**Observação:** A definição da altura e largura da imagem pode alterar a taxa de proporção da imagem e distorcê-la. Para evitar isso, defina apenas um parâmetro: altura ou largura.

## Folhas de estilos em cascata

### Sobre Folhas de estilos em cascata

Folhas de estilos em cascata padrão (CSS) é um padrão amplamente usado, definido pelo **World Wide Web Consortium**.

CSS é um mecanismo simples para adicionar estilo (como fontes, cores e espaçamentos) aos elementos de documentos da Web: Uma folha de estilos CSS contém definições de estilo que são aplicadas aos elementos do Questionário.

Os estilos CSS são agrupados em classes CSS. Essas classes CSS podem, então, ser aplicadas a elementos em páginas da Web.

Uma introdução a CSS pode ser encontrada em **W3 Schools** (link externo).

### CSS em Questionários

Cada elemento da interface gráfica do usuário em um Questionário, como uma imagem, um controle de pergunta ou uma tabela, tem uma ou mais classes CSS definidas.

Quando um **novo layout** é criado, um conjunto de classes CSS padrão é aplicado. Quando um **estilo de Questionário** é aplicado ao layout, as classes CSS do estilo também são aplicadas. Essas classes CSS podem, então, ser substituídas de modo a aplicar um estilo personalizado a um elemento do Questionário.

Para exibir as classes CSS disponíveis em um nível específico da visualização em árvore, como por exemplo, uma pergunta, clique com o botão direito na pergunta da exibição em árvore do layout e escolha **Stylesheet**. Dessas forma, as propriedades da stylesheet são exibidas.

Um conjunto de classes CSS é marcado como *avançado*. Essas classes CSS são usadas para a configuração avançada da interface gráfica do usuário dos elementos do Questionário. Selecione a opção *Mostrar campos avançados* para exibir todas as classes disponíveis, incluindo as marcadas como *avançadas*.

### Substituição hierárquica

As classes CSS em um layout de Questionário podem ser substituídas hierarquicamente. Mais precisamente, uma classe CSS de um elemento em um layout de Questionário pode ser substituída em qualquer nível na visualização em árvore, do elemento para cima. Consequentemente, se você abrir a janela de propriedades da folha de estilos do layout, aparecerão todas as classes CSS utilizadas no Questionário.

Exemplo:

Caso deseje substituir a legenda de uma única pergunta, abra a janela de propriedades da folha de estilos da pergunta atual e edite a classe CSS *mh_Question_caption* (ver imagem abaixo — a cor da legenda foi alterada para vermelho).

No entanto, se quiser substituir a legenda de todas as perguntas na página, abra a janela de propriedades da folha de estilos da página atual e substitua a classe CSS *mh_Question_caption*. Essa ação aplicará a classe CSS substituída a todas as perguntas da página.

### Precedência de substituição hierárquica

As classes CSS em níveis inferiores têm maior prioridade do que as classes CSS em níveis superiores. Dessa forma, ao substituir a mesma classe CSS em vários níveis, a substituição no nível inferior será aplicada no nível atual e nos mais baixos.

Exemplo:

Substitua a legenda de uma única pergunta, alterando a cor para verde. Em seguida, substitua a legenda de todas as perguntas na página, alterando as cores para vermelho. INeste caso, a substituição da primeira pergunta (cor: verde) não foi aplicada visto que ela tem uma precedência maior.

# Fluxo

## *Definição de fluxo*

### Fluxo

O fluxo é usado para, por exemplo, controlar de maneira dinâmica a lógica de fluxo do Questionário, controlar a interface do usuário, implantar uma validação avançada e gerenciar as respostas. Isso é possível por meio da definição de condições ou blocos de script simples nos eventos de entrada e saída de uma página.

### Como o fluxo é definido

Para definir a lógica de fluxo do layout, abra o Fluxo de layout selecionando **Fluxo** a partir da guia **Layout** ou clicando com o botão direito em uma página na visualização em árvore e escolhendo **Fluxo**.

Uma **ação de introdução na página** ou uma **ação de saída da página** podem ser definidas para cada página normal definida no layout do Questionário.

A ação de introdução na página é executada um pouco antes da exibição de uma página.

A ação de saída da página é executada quando o respondedor conclui a página e vai para a seguinte ao pressionar o botão **avançar**.

As ações são definidas por condições simples ou por um script. Todos os objetos, os métodos e as propriedades de execução de script em fluxo são descritos em **Visão geral do Script Object Model** na página 179.

### Símbolos de página (ícones) no fluxo de layout

Na lista de páginas da janela do Editor de fluxo, símbolos especiais (ícones) são usados para indicar a lógica de fluxo nas páginas. Assim, fica mais fácil ter uma visão geral de onde encontrar a lógica de fluxo existente.

Se o lado esquerdo do ícone for colorido, significa que a página tem uma lógica de fluxo de entrada. O azul claro indica condições simples, e o azul escuro indica um script de entrada. Do contrário, se o lado direito do símbolo for colorido, significa que a página tem uma lógica de fluxo de saída.

Dicas de ferramentas são exibidas para indicar a lógica de fluxo implementada nas páginas.

### Chaves de página

As chaves de página são usadas apenas para execução de scripts. A chave de página é uma string curta (máx. 8 caracteres) exclusiva para uma página em um layout. As chaves são utilizadas no código do script para fazer referência a uma página. As páginas também podem ser consultadas pelo índice (número da página). No entanto, a vantagem da chave sobre o índice está no fato de que a chave mantém o mesmo valor quando as páginas são reorganizadas, enquanto o índice, por sua vez, é alterado.

Os valores padrão das chaves começam em “P1” para a primeira página, “P2” para a segunda página, e assim por diante. É possível modificar as chaves clicando na chave **Editar**. Por exemplo, pode ser conveniente chamar as duas primeiras páginas de “INTRO1” e“INTRO2” em vez de “P1” e “P2”.

Ao clicar no botão **Reatribuir teclas**, você poderá voltar aos valores padrão das chaves (“P1”, “P2”, etc.).

Exemplos de redação de script em fluxo podem ser encontrados em **Exemplos de execução de scripts em fluxo de Questionário** na página 197.

### *Ação de introdução na página*

A ação de introdução na página é executada um pouco antes da exibição de uma página. A ação de entrada da página é definida em termos de *condições simples* ou por um *script.*

#### Condições simples

Edite as condições simples da ação de introdução na página abrindo o layout de fluxo, selecionando a guia **Ação de introdução na página** e escolhendo **Usar condições simples**.

Estas condições simples são usadas para ocultar seções e/ou ignorar uma página quando determinados critérios forem true.

Para ignorar a página, edite a ação **Ignorar página** no layout de fluxo:

Escolha uma **pergunta** e uma **alternativa** nas listas suspensas.

Se a opção **Selecionado** tiver sido escolhida e o respondedor tiver respondido a alternativa da questão, a página será ignorada.

Se a opção **Não selecionado** tiver sido escolhida e o respondedor não tiver respondido a alternativa da questão, a página também será ignorada.

Para ocultar uma seção, edite a ação **Ocultar seção [nome da seção]**:

Escolha uma pergunta e uma alternativa nas listas suspensas.

Se a opção **Selecionado** tiver sido escolhida e o respondedor tiver respondido a alternativa da questão, a seção será ocultada.

Se a opção **Não selecionado** tiver sido escolhida e o respondedor não tiver respondido a alternativa da questão, a seção também será ocultada.

#### Execução de scripts

Edite a ação de entrada da página abrindo o layout de fluxo, selecionado a guia **Ações de introdução na página** e escolhendo **Usar script**.

A execução de scripts no fluxo de layout é, entre outras coisas, usada para controlar de maneira dinâmica a lógica de fluxo do Questionário, controlar a interface do usuário e gerenciar as respostas. Todos os objetos, os métodos e as propriedades de execução de script em fluxo são descritos em **Visão geral do Script Object Model** na página 179.

Ações de entrada de página são geralmente usadas para ocultar ou mostrar elementos da página, ignorando a página se determinadas condições forem true, e adicionando ou removendo respostas.

A linguagem de script usada para o fluxo de Questionários é a Microsoft JScript.NET.

Exemplos de redação de script em fluxo podem ser encontrados em **Exemplos de execução de scripts em fluxo de Questionário** na página 197.

### *Ação de saída da página*

A ação de saída da página é executada quando o respondedor conclui a página e vai para a seguinte ao pressionar o botão **avançar**. A ação de entrada da página é definida em termos de *condições simples* ou por um *script.*

#### Condições simples

Edite a ação de saída da página abrindo o layout de fluxo, selecionando a guia **Ação de saída de página** e escolhendo **Usar condições simples**.

Estas condições simples são usadas para pular para uma certa página quando certos critérios são true.

Uma ou mais condições podem ser dadas: As condições são avaliadas na ordem em que são listadas. É possível alterar a ordem selecionando uma condição e clicando nas setas para cima e para baixo. A Avaliação sequencial se interrompe quando uma condição é avaliada como true.

Selecione uma **Saltar para a página**, uma **Pergunta** e uma **Alternativa** nas listas suspensas.

Se a opção **Selecionado** tiver sido escolhida e o respondedor tiver respondido a alternativa da questão, a próxima página será definida como a página selecionada em **Saltar para a página**. Isso significa que a página seguinte a ser exibida pode ser diferente da página seguinte na árvore do layout.

Se a opção **Não selecionado** tiver sido escolhida e o respondedor não tiver respondido a alternativa da questão, a próxima página também será definida como a página selecionada em **Saltar para a página**.

#### Execução de scripts

Edite o script da ação de saída da página abrindo o layout de fluxo, selecionando a guia **Ações de saída de página** e escolhendo **Usar script**:

A execução de scripts no fluxo de layout é, entre outras coisas, usada para controlar de maneira dinâmica a lógica de fluxo do Questionário, controlar a interface do usuário e gerenciar as respostas. Todos os objetos, os métodos e as propriedades de execução de script em fluxo são descritos em **Visão geral do Script Object Model** na página 179.

A redação de uma ação de saída da página por meio de script geralmente é feita para validar, adicionar ou remover respostas, ou então para alterar a sequência de páginas do fluxo por meio da definição do atributo ActivePage.NextPage.

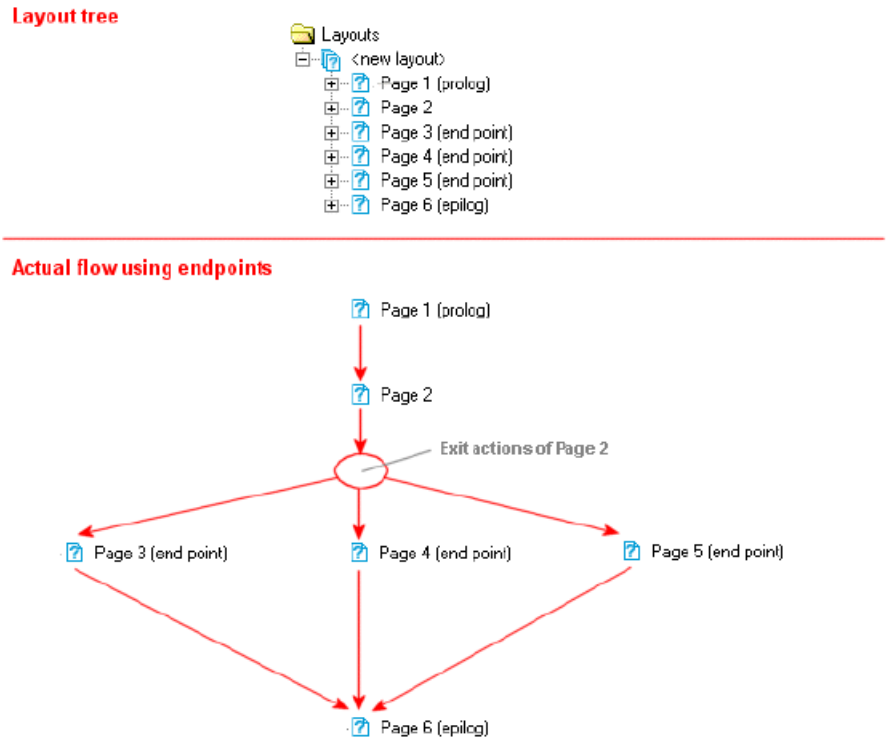
A linguagem de script usada para o fluxo de Questionários é a Microsoft JScript.NET.

Exemplos de redação de script em fluxo podem ser encontrados em **Exemplos de execução de scripts em fluxo de Questionário** na página 197.

#### Pontos de extremidade

Abaixo das ações de saída da página, há a caixa de seleção **A página é ponto final**. Se esta opção estiver marcada, a saída da página completará o Questionário, independentemente da posição da página em questão na lista de páginas da árvore do layout. Na saída da página, as respostas dadas serão armazenadas no banco de dados, e o respondedor será levado diretamente a uma página de epílogo (“página de agradecimentos”).

O diagrama abaixo mostra um exemplo com endpoints.




Na árvore do layout, três páginas são definidas como endpoints (páginas 3, 4 e 5). Na saída da página 2, o respondedor será levado a uma dessas três páginas, dependendo das respostas dadas na página 2. Após a saída das páginas 3, 4 ou 5, o Questionário será concluído e o respondedor será levado à página de epílogo (página 6).

## Uso de etiquetas de mesclagem

### Etiquetas de mesclagem

As etiquetas de mesclagem apresentam o conceito de mesclagem de informações dinâmicas em legendas e valores padronizados nos Questionários.

É possível incluir cinco tipos de informação usando etiquetas de mesclagem:

- **Dados de domínio de clientes**

  Exemplo: Nome, e-mail, telefones, etc.

- **Dados de respostas**

  As respostas a perguntas em uma página anterior do Questionário podem ser mescladas em legendas e textos em uma página posterior.

Exemplo: Se o respondedor informar o nome na página 1, o mesmo nome poderá ser usado em uma legenda na página 2.

- **Expressões**

  Resultados de expressões. Consulte a **Ajuda de referência** para obter informações sobre expressões.

- **Valores personalizados**

  Um valor armazenado por um script em uma página anterior do Questionário.

- **Objetos de Conteúdo**

  Os objetos de conteúdo definem o conteúdo dinâmico. O conteúdo realmente mostrado é definido pela avaliação de um conjunto de regras. Exemplo: Um objeto de conteúdo pode ser incluído no texto de uma página do Questionário. O objeto de conteúdo exibe um anúncio para clientes do sexo feminino e outro para clientes do sexo masculino.

As etiquetas de mesclagem ficam entre colchetes, como em **[nome]**

Etiquetas são usadas na legenda da seção e da pergunta, bem como no valor padrão da pergunta.

#### Diferentes tipos de etiquetas de mesclagem

- **Etiqueta de campo de domínio**

  Este tipo de etiqueta recupera dados do domínio de cliente no qual o respondedor se encontra

  Sintaxe: `[<domain_field>]`

  Exemplo:

  ```
  Your first name is: [firstname]
  ```

- **Etiqueta de resposta**

  Recupera dados de uma pergunta respondida em uma etapa anterior do Questionário.

  Sintaxe: `[?<Question_key>]`

  Exemplo:

  ```
  You answered: [?Q2]
  ```

- **Etiqueta de expressão**

  Este tipo de etiqueta contém uma expressão. Veja a Documentação técnica para obter informações sobre as expressões.

  Sintaxe: `[#<expression>]`

  Exemplo:

  ```
  You currently subscribe to [#NumberOf(Subscriptions)] newspapers.
  ```

- **Etiqueta de valor personalizado**

  Este tipo de etiqueta recupera dados em formato de string de um item da **coleção CustomValue**. A coleção CustomValue é gerenciada em scripts de entrada e saída.

  Sintaxe: `[!<CustomValueItem>]`

Exemplo:

```
This page contain information related to [!products].
```

- **Etiqueta de objeto de conteúdo**

  Este tipo de etiqueta mostra um objeto de conteúdo no local onde é colocada.

  Sintaxe: `[$(<Content Object key>, <optional parameters>)]`

  Exemplo: A etiqueta a seguir adiciona o objeto de conteúdo com a chave `ContentNr1`: `[$(ContentNr1)]`.

  ***Parâmetros opcionais***:

  É possível incluir parâmetros adicionais ao especificar a etiqueta de objeto de conteúdo. Os parâmetros são separados por uma vírgula da chave do objeto de conteúdo. Eles são separados uns dos outros por ponto e vírgula. Exemplo: [$(ContentKey, Option1;Option2)]

  - **Caching** — objetos de conteúdo mostrados com o uso de etiquetas de mesclagem são armazenados em cache por padrão. Você pode forçar a execução de um objeto de conteúdo sempre que for mostrado ao especificar `C=Ignore` na etiqueta de objeto de conteúdo. O padrão de tempo limite do cache é cinco minutos, mas é possível modificá-lo especificando `CTO=<timeout>`, onde `<timeout>` é o tempo limite em minutos. Consulte a seção *Objetos de conteúdo* na **Documentação técnica** para saber mais sobre cache de objeto de conteúdo.

    Exemplo: [$(ContentObjectKey, C=Ignore)] — Sem uso de cache.

    Exemplo: [$(ContentObjectKey, CTO=15)] — Defina como 15 minutos o tempo limite do cache do objeto de conteúdo.

  - **NoScramble** — Por padrão, a string de consulta da URL gerado pela etiqueta de objeto de conteúdo é codificada. Utilize este parâmetro para obter uma URL descodificada.

    Exemplo: [$(ContentObjectKey, NoScramble)]

  - **ShowError** — Se for necessário exibir uma mensagem de erro na eventualidade de ocorrer um erro na hora de mostrar o objeto de conteúdo. Utilizado principalmente para depuração.

    - Exemplo: [$(ContentObjectKey, ShowError)]

  - **UsePageMode** — Por padrão, a etiqueta de objeto de conteúdo é substituída por uma etiqueta de script que insere automaticamente o objeto de conteúdo no local onde a etiqueta é colocada. Para incluir o objeto de conteúdo em um iFrame, especifique este parâmetro e defina a etiqueta de objeto de conteúdo como o valor do atributo de origem do iFrame.

    Exemplo:

    ```
    <iframe src="[$(ContentObjectKey, UsePageMode)]"></iframe>
    ```

  - **Parâmetros adicionais** — É possível incluir quantos parâmetros adicionais forem necessários, com ou sem valores.

    - Exemplo: [$(ContentObjectKey, NoScramble;Score=5;IsInterested)]

### Onde podem ser usadas etiquetas de mesclagem

É possível usar etiquetas de mesclagem na maioria dos textos de um Questionário, como, por exemplo:

- **Vista Perguntas**
  - Legendas e instruções de seção
  - Legendas de perguntas
  - Valores padrão de perguntas
  - Legendas de matrizes
  - Legendas alternativas
- **Vista Layout**
  - Cabeçalhos de página
  - Instruções de seção de página (substituir instruções de seção)

**Observação:** Ao alterar legendas e cabeçalhos com scripts em **fluxo**, você também poderá usar etiquetas de mesclagem. As etiquetas serão substituídas por valores reais assim que a página do Questionário for produzida.

## Propriedades do Questionário

Para editar as propriedades de um questionário, escolha **Propriedades** a partir da **guia Arquivo** do Designer de questionário. As diferentes páginas da janela de propriedades são descritas a seguir.

### A guia Geral

A página geral contém o nome e a descrição do Questionário. Além disso, ela mostra quando e por quem o Questionário foi criado e modificado.

### A guia Idioma

A página de idioma contém a configuração de língua do Questionário. Todos os textos gerados internamente, como mensagens de erro de validação, estarão nesse idioma.

### A guia Tipo de pesquisa

O tipo de pesquisa é definido nesta guia:

- **modo misto**: Respondedores anônimos e identificados podem responder ao Questionário. É o tipo menos restritivo de pesquisa.
- **Anônimo**: Apenas respostas anônimas são permitidas. Os formulários de resposta anônimos nunca estão vinculados a um cliente no banco de dados.
- **Identificado**: Respostas anônimas *não* são permitidas. Os formulários de resposta estão sempre vinculados a um cliente no banco de dados.

Além disso, um domínio de clientes pode ser selecionado como alvo. Esta opção se aplica às pesquisas mistas e identificadas. Ela restringe os respondedores ao domínio de clientes especificado.

A opção **Ativar atualização dos cliente existentes** especifica se é possível atualizar os dados de clientes atuais com base nas respostas deles. Isso pode ser feito com a vinculação de uma **pergunta simples** a um campo de domínio, ou pela redação de scripts em **fluxo** com um **objeto de Customer**.

Do mesmo modo, é possível criar novos clientes com base nas respostas deles usando a opção **Ativar criação de novos clientes a partir de respostas anônimas**. Este recurso só funciona no modo misto com uma resposta que se inicie anônima (por exemplo, uma “página de entrada”). Os novos clientes são criados no domínio especificado como alvo.

#### A guia Atividade

Nesta página pode ser selecionado um tipo de atividade. Quando um respondedor identificado responde o Questionário, uma atividade do tipo selecionado é criada e relacionada ao cliente em questão. Esta atividade terá um link para o formulário de resposta.

#### A guia Acesso à Web

Para disponibilizar o Questionário a clientes pelo Acesso web do cliente (CWA), é necessário marcar a opção **Ativar no Customer Web Access**. Além disso, é possível definir um intervalo de datas, controlando o período em que o Questionário estará disponível.

**Senha não necessária para fazer logon** controla se um cliente pode fazer logon e responder ao Questionário sem fornecer uma senha.

**Os clientes podem alterar as respostas existentes** controla se um cliente pode reabrir um formulário de resposta já registrado e modificar as respostas.

**Ativar acompanhamento de respostas** ativa **o rastreamento do andamento do Questionário, ou seja, quantas perguntas o respondedor já respondeu**. O rastreamento de respostas não está disponível no layout padrão.

**Mostrar na lista de favoritos na Customer View** descreve se o Questionário deve ser incluído na lista de Questionários favoritos no Customer View.

#### Outros

**Ativar comentários de seção no layout padrão** ativa e exibe uma área de comentários para cada seção no layout padrão.

## Testar um Questionário

#### Ativar a janela Teste de Questionário

Para testar um questionário quando estiver trabalhando com o Designer de questionário, escolha **Testar** (F9) a partir da guia de faixa **Perguntas** ou **Layout**. A janela **Teste de questionário**.

Durante os testes, o Questionário se comportará exatamente como se estivesse sendo preenchido por um respondente “de verdade”, inclusive lógicas como a de validação e fluxo. A única diferença é que o formulário de respostas não será armazenado na base de dados do Dialogue Server.

#### Testagem e Layout do Questionário

Se você está trabalhando na vista Layout e um layout específico for selecionado, este layout será exibido na janela Teste de Questionário. Se nenhum layout estiver selecionado ou você estiver trabalhando na vista Perguntas, o Questionário será exibido no *layout padrão*. O layout padrão é layout gerado automaticamente pelo sistema.

### Opções de Testagem de Questionário

Quando um Questionário é respondido, o respondente será identificado ou ficará anônimo. Uma janela de opções está disponível para simular estes dois modos quando estiver testando um Questionário. Para exibir esta janela, escolha **Testar** > **Opções de teste e visualização...** a partir da guia de faixa **Perguntas** ou **Layout**.

**Observação:** O conjunto de opções presente nesta janela se aplica também à Visualização da página quando você trabalha na vista Layout.

# Construir a URL de um Questionário

Os clientes podem responder a Questionários por meio do **módulo Acesso web do cliente (CWA)**. Para acessar um Questionário específico por meio deste módulo, uma URL é necessária. Para criar estas URLs, uma ferramenta especial está disponível no Designer de questionário.

Abra o **navegador de Questionários** e escolha **Compilar URL do questionário** a partir da guia **Página inicial** para começar a compilar a URL de um questionário. A janela **Compilar URL do Questionário** se abre.

### A janela Compilar URL do Questionário

Antes que uma URL possa ser gerada, é preciso selecionar algumas opções.

Você precisa especificar qual Questionário deve ser respondido pelo respondente e qual layout usar.

Há diversos *tipos de URL* que podem ser construídos:

- **Resposta anônima**: O respondente não deseja ser identificado ao responder o Questionário, o que quer dizer que o o formulário de respostas não será relacionado a nenhum cliente em qualquer domínio de cliente.
- **Resposta identificada por meio de URL personalizado**: Esta opção só está disponível se as mensagens foram criadas no **Designer de mensagem**. Será gerada uma URL que inclui um ID de cliente (e, possivelmente, um valor de contexto e um ID de participante).
- **Resposta identificada por meio de logon**: O respondente será levado até uma página de logon antes de responder o Questionário.

  É preciso selecionar um domínio de cliente na caixa suspensa. O domínio de cliente define se e como os clientes serão autenticados, e assim a URL criada só funcionará para clientes do domínio de cliente selecionado.

  Existem dois tipos de URL de logon.

  - **Fazer logon através do ID de logon**: O cliente é autenticado através do ID de logon e senha definidos na configuração do domínio do cliente no Dialogue Admin.
  - **Fazer logon através do ID do participante**: O cliente é autenticado por meio de um ID do participante (dp_id) de um diálogo que tem a participação do cliente. Para fazer logon usando um ID de participante, isto precisa estar ativado no diálogo específico em **Propriedades do diálogo**.

A senha é definida nas configurações do domínio do cliente no Dialogue Admin (assim como no caso de *logon usando ID de logon*).

Além disso, é possível relacionar a resposta com uma **difusão**. Selecionando a difusão, formulários de resposta registrados por meio de URL geradas serão relacionados a esta difusão. Por exemplo, isto pode ser útil para analisar a eficiência de propagandas popup da web (publicidade).

**Codificar URL** especifica se os parâmetros da URL devem ou não ser criptografados com uma soma de verificação.

**Observação:** Recomenda-se estritamente o uso desta opção em uma pesquisa ao vivo na Internet. Pode ser útil omitir a opção codificar para fins de teste.

**Observação:** Quando você clicar em **OK**, o aplicativo possibilitará a cópia da URL gerada para a área de transferência. Desta forma, você poderá colar a URL em documentos de outros aplicativos (p. ex., um editor de sites).

### Usar URLs de Questionário

Em boa parte dos casos, as URL de Questionários são disponibilizadas através de links em e-mails, ou através de sites acessadas pelos clientes.

# Rastreamento de respostas

### Introdução

O rastreamento de respostas é usado para monitorar o andamento do Questionário, ou seja, quantas perguntas o respondedor já respondeu. A cada página do Questionário visitada por um respondedor, um item de registro de rastreamento de respostas é armazenado no banco de dados. O rastreamento de respostas precisa ser ativado na **configuração de acesso ao Questionário pela Web** ou em um **projeto de telemarketing** para que haja o registro de respostas.

### Uso do rastreamento de respostas

O Visual Dialogue conta com um relatório padrão para facilitar o acesso aos dados de rastreamento de respostas do Questionário. O relatório contém as seguintes informações:

- Quantos dos respondedores terminaram de responder o Questionário.
- O percentual de respondedores que terminaram de responder as diferentes páginas do Questionário (em comparação com o número total de respondedores que começaram a responder o Questionário)
- O tempo médio utilizado para responder ao Questionário.
- O tempo médio utilizado para responder às diferentes páginas do Questionário.

# Navegação em Questionários

**Navegação em Questionários**

Para ver todos os questionários definidos, escolha **Explorar** > **Questionários** a partir da guia **Página inicial** no Visual Dialogue. O quadro **Procurar Questionários** é exibido.

Para classificar os Questionários na lista, clique na coluna desejada no cabeçalho.

Para configurar o conjunto de colunas exibidas na lista, escolha **Selecionar colunas** a partir da guia **Visualizar**. A janela **Selecionar colunas** abre.

Para revisar ou editar as propriedades (por exemplo, o nome ou a descrição do questionário), selecione um único questionário e escolha **Propriedades** a partir da guia **Página inicial**. A janela **Propriedades do Questionário** será aberta.

Para abrir um questionário no **Designer de questionário** clique duas vezes em um único questionário da lista ou escolha **Abrir** a partir da guia **Página inicial**.

Para excluir um questionário, marque um único questionário e escolha **Excluir** a partir da guia **Página inicial**.

É mostrada uma visualização do questionário na parte inferior do navegador. Para ativar ou desativar a visualização, clique no botão **Visualização** na barra de faixa. As imagens de visualização são geradas automaticamente ao salvar um questionário, mas também é possível gerá-las manualmente escolhendo **Atualizar imagem de visualização** a partir do menu de contexto do navegador.

# Executar o relatório de Questionário

Para executar o relatório de questionário integrado, acesse o **navegador de Questionários** e escolha **Visão geral da resposta** a partir da guia **Página inicial**.

Um assistente com os parâmetros do relatório se abre. Você precisa selecionar um Questionário e escolher um intervalo de tempo para a geração do relatório. Isto significa que o relatório deverá conter as informações sobre respostas a um Questionário de um dado período de tempo.

Além do mais, você pode escolher se deseja incluir apenas respostas completas, apenas respostas incompletas, ou ambos.

Você pode também escolher como os números em forma de porcentagens do relatório serão calculadas. As porcentagens podem ser calculadas em função da quantidade total de formulários de resposta no relatório, ou em função da quantidade total de respostas a uma pergunta. A opção de porcentagem se aplica apenas a perguntas de opção múltipla.

Uma vez encerrado o assistente, o relatório do Questionário será gerado e exibido na janela principal do Visual Dialogue. O formato do documento de relatório é HTML.

# Exportação dos dados de resposta

Para executar o **Assistente para exportar dados de respostas**, vá até **Navegador de questionários** e escolha **Exportar** > **Exportar dados de resposta** a partir da guia **Página inicial**.

Será exibido um assistente de três etapas. Na primeira página (mostrada abaixo), é possível selecionar:

- o Questionário ao qual exportar os dados.
- o formato do arquivo de destino e algumas opções que se aplicam a esse tipo de arquivo (por exemplo, **Incluir cabeçalhos de coluna**)
- o nome do arquivo.

Na segunda página, você pode escolher quais perguntas exportar. Por padrão, todas as perguntas no Questionário são selecionadas e serão incluídas no arquivo exportado.

Há uma opção especial disponível para perguntas de escolha única: **Exportar perguntas de escolha única como uma coluna**. Essa opção controla se as perguntas de escolha única serão exportadas como uma coluna com a chave da alternativa selecionada, ou se todas as alternativas da pergunta serão colocadas em colunas separadas.

Na terceira e última página do assistente, é possível optar por incluir apenas respostas completas, respostas incompletas, ou ambas. Alternativamente, os usuários avançados têm a opção de fornecer uma instrução SQL para filtrar os formulários de resposta a serem exportados.

# Excluir dados de resposta

A primeira finalidade do assistente **Excluir dados de resposta** consiste em excluir dados de teste no formulário de formulários de repossta que você inseriu enquanto desenvolvia um processo. Mas é possível usá-lo também para excluir dados arbitrários de respostas; assim, você deverá usá-lo com muito cuidado.

Para executar o assistente **Excluir dados de resposta** vá para o **navegador de Questionários** e escolha **Excluir dados de resposta** a partir da guia **Página inicial**.

É aberto um assistente mostrando a quantidade total de formulários de resposta e registros de rastreamento de respostas para os Questionário selecionado.

Na página seguinte, você pode restringir quais dados devem ser excluídos, especificando um intervalo de data.

Na página seguinte, você pode restringir quais dados devem ser excluídos, especificando um tipo de resposta. Você pode escolher se deseja excluir apenas respostas completas, apenas respostas incompletas, ou ambos.

Após aplicação de eventuais restrições, quantidade de formulários de resposta e registros de rastreamento que serão excluídos lhe é apresentada com as restrições aplicadas.

# Estilos de Questionário

Os estilos são usados para dar uma aparência uniforme aos Questionários. Consistem em duas partes: um modelo em HTML e uma coleção de classes CSS.

#### O modelo em HTML

O modelo em HTML é simplesmente uma página HTML na qual a **página do Questionário** é exibida. Você pode colocar uma etiqueta especial, *#MHQuestionNAIRE*, onde quiser que as perguntas apareçam em uma página em HTML. Afora isso, é igual a uma página HTML comum. Enquanto está projetando o modelo, você pode pressionar F9 para obter uma visualização em seu navegador.

#### Classes de CSS

As classes de CSS são usadas para controlar a aparência dos diversos elementos de uma **página de Questionário**. Ao criar um layout, você obtém um conjunto de classes de CSS padronizadas, as quais você pode alterar para se adequar a seu estilo. As classes CSS também podem ser **substituídas em elementos específicos de Questionários**.

**Observação:** As classes CSS na página **Classes CSS** só podem conter as classes pré-definidas. Se você quiser ter suas próprias classes, deverá colocá-las no modelo HTML.

# Script Object Model

## Visão geral do Script Object Model

#### Visão geral

O *Script Object Model* (SOM) é uma coleção de objetos que representa os elementos de um Questionário. Ele permite a leitura, o tratamento e a modificação desses elementos no Questionário de forma programática.

Os objetos acessíveis no modelo são: Question, Alternative, Page, Section, Matrix, Column, Row e Cell.

Além disso, diversos **métodos e propriedades globais** estão diretamente disponíveis durante a produção de scripts em SOM.

Exemplos reais de scripts em SOM em Questionários podem ser encontrados em **Exemplos de execução de scripts em fluxo de Questionário** na página 197. Cada propriedade e cada método de cada objeto são explicados com exemplos.

#### A linguagem de script

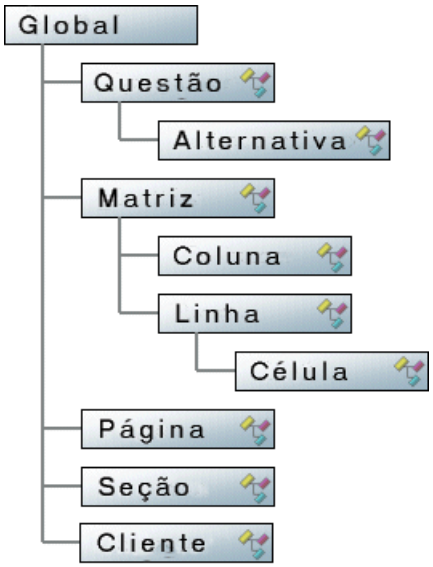
As linguagens de script usadas para o fluxo de Questionários são Microsoft JScript.NET, Microsoft C# e Microsoft Visual Basic .NET. JScript.NET é a linguagem padrão. Ela é uma linguagem de script da

Microsoft que é expressamente concebida para uso com tecnologias da Web. Ela adere ao padrão ECMAScript e é equivalente, em linhas gerais, à linguagem JavaScript, que é amplamente usada.

Se você quiser usar C# ou Visual Basic .NET para produzir scripts, será necessário especificar `[C#]` ou `[VB]` na primeira linha de cada script.

### O modelo de objeto visualizado

Os objetos do SOM estão dispostos em uma estrutura em árvore. Os diferentes objetos possuem diversas propriedades e métodos. O acesso a subobjetos é possível por meio desses métodos e propriedades. Por exemplo, um objeto de Question dá acesso a seus objetos de Alternative.




1. **Objetos, métodos e propriedades globais** na página 181
2. **O objeto de Question** na página 184
3. **O objeto de Alternative** na página 188
4. **O objeto de Matrix** na página 189
5. **O objeto de Column** na página 191
6. **O objeto de Row** na página 191
7. **O objeto de Cell** na página 192
8. **O objeto de Page** na página 193
9. **O objeto de Section** na página 195
10. **O objeto de Customer** na página 196

## Objetos, métodos e propriedades globais

### Visão geral

Estes métodos e propriedades globais estão disponíveis por meio do script direto no Designer de questionário.

### Propriedades

As seguintes propriedades globais podem ser usadas:

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| *page* **ActivePage** | Obtém o objeto de Page que representa a página atual. |
| *long* **AnswerFormID** | Obtém o ID do formulário de resposta. |
| *int* **BroadcastID** | Obtém o ID de difusão. |
| *string* **ChannelName** | Obtém o nome do tipo de canal. |
| *string* **Context** | Obtém ou define o contexto do formulário de resposta. |
| *customer* **Customer** | Obtém o objeto de Customer que representa o cliente que responde ao Questionário. |
| *int* **CustDomainID** | Obtém ou define o ID de domínio do cliente. |
| *string* **CustomerID** | Obtém ou define o ID de cliente. |
| *object* **CustomerAPI** | Obtém a API Cliente, oferecendo uma série de métodos para o acesso de dados relacionados a clientes. |
| *object* **DialogAPI** | Obtém a API Diálogo, oferecendo uma série de métodos para o acesso de dados relacionados a diálogos e participantes. |
| *object* **GenericAPI** | Obtém a API genérica, oferecendo uma série de métodos para o acesso de objetos genéricos definidos no Dialogue Admin. Eles abrangem conjuntos de dados e instruções SQL armazenadas no repositório SQL, além de plugins genéricos. |
| *bool* **IsAnonymous** | Obtém ou define a propriedade booleana que indica se o formulário de resposta é anônimo. |
| *bool* **IsNew** | Obtém a propriedade booleana que indica se o formulário de resposta é novo. |
| *long* **ParticipantID** | Obtém ou define o ID de participante. |
| *int* **QuestionnaireID** | Obtém o ID de Questionário. |
| *string* **ServerSession** | Obtém a chave da sessão do usuário. |

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| *collection* **Questions** | Obtém a coleção de objetos de Question, representando todas as perguntas do Questionário. As informações e funcionalidades de cada pergunta estão acessíveis por meio das propriedades e dos métodos do objeto de Question.<br>**Uso**<br>*Question* **Questions**[*string* Key]<br>Acessa perguntas por meio da respectiva chave.<br>*Question* **Questions**[*int* Index]<br>Acessa perguntas por meio de um índice com base em zero, ou seja, a primeira pergunta tem índice 0, a segunda tem índice 1, e assim por diante.<br>*int* **Questions.Count**<br>Retorna o número total de perguntas do Questionário.<br>**Exemplos**<br>`Questions["Q17"].Hide = true;`<br>`Questions[16].Hide = true;`<br>`var iQuestionCount = Questions.Count;` |
| *collection* **Matrix** | Obtém a coleção de objetos de Matrix, representando todas as matrizes do Questionário. As informações e funcionalidades de matrizes estão acessíveis por meio das propriedades e dos métodos do objeto da Matrix.<br>**Uso**<br>*matrix* **Matrix**[*string* Key]<br>Acessa matrizes utilizando a chave de matriz.<br>*matrix* **Matrix**[*int* Index]<br>Acessa matrizes por meio de um índice com base em zero, ou seja, a primeira matriz tem índice 0, a segunda tem índice 1, e assim por diante.<br>*int* **Matrix.Count**<br>Retorna o número total de matrizes do Questionário.<br>**Exemplos**<br>`Matrix["A2"].Hide = true;`<br>`Matrix[1].Hide = true;`<br>`var iMatrixCount = Matrix.Count;` |
| *collection* **Pages** | Obtém a coleção de objetos de Page, representando todas as páginas do Questionário. As informações e funcionalidades de página estão acessíveis por meio das propriedades e dos métodos do objeto da página.<br>**Uso**<br>*page* **Pages**[string Key]<br>Acessa páginas usando a chave da página. |

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| | *page* **Pages**[int Index]<br><br>Acessa páginas por meio de um índice com base em um, ou seja, a primeira página tem índice 1, a segunda tem índice 2, e assim por diante.<br><br>*int* **Pages.Count**<br><br>Retorna o número total de páginas do Questionário.<br><br>**Exemplos**<br>`Pages["P2"].Skip = true;`<br>`Pages[2].Skip = true;`<br>`var iPageCount = Pages.Count;` |
| *collection* **CustomValue** | Retorna uma coleção nome-valor. A coleção representa uma coleção ordenada de chaves String associadas e valores String que podem ser acessados por meio da chave ou do índice.<br><br>A coleção persiste a cada carregamento da página. Ou seja, pode ser usada para armazenar dados e informações entre as páginas.<br><br>**Uso**<br><br>Adição de valores: **CustomValue.Add**(*key*, *value*);<br><br>Recuperação de valores: *var myValue* = **CustomValue**[ *key* ]; |
| *collection* **Sections** | Obtém a coleção de objetos de Section, representando todas as seções do Questionário. As informações e funcionalidades de seções estão acessíveis por meio das propriedades e dos métodos do objeto da Section.<br><br>**Uso**<br><br>*section* **Sections**[*int* Index]<br><br>Acessa seções por meio de um índice com base em um, ou seja, a primeira seção tem índice 1, a segunda tem índice 2, e assim por diante.<br><br>*int* **Sections.Count**<br><br>Retorna o número total de seções do Questionário.<br><br>**Exemplos**<br>`Sections[2].Hide = true;`<br>`var iSectionCount = Sections.Count;` |

### Métodos

Os seguintes métodos globais podem ser usados:

| Método | Descrição |
|---|---|
| *string* **EvaluateExpression**(*string* expression) | Retorna um documento XML contendo o valor do resultado da expressão especificada.<br>*expression* é a expressão a ser avaliada. |
| *bool* **EvaluateExpressionBool**(*string* expression) | Avalia e retorna o resultado de uma expressão booleana.<br>*expression* é a expressão a ser avaliada.<br>A especificação de uma expressão não booleana gera uma exceção. |
| *string* **EvaluateExpressionString**(*string* expression) | Avalia e retorna o resultado de uma expressão.<br>*expression* é a expressão a ser avaliada.<br>A especificação de uma expressão que retorna um grupo de dados ou uma matriz gera uma exceção. Para avaliar uma expressão assim, use o método EvaluateExpression. |
| *string* **GetCustomerData**(*string* dataField) | Obtém dados do domínio do cliente.<br>*dataField* é o campo a ser obtido do domínio.<br>**Observação:** O método GetCustomerData usa o mecanismo de cache do Questionário para acessar dados do cliente. Portanto, levando-se em conta o desempenho, é a forma preferencial de acesso aos dados do cliente em comparação com os métodos EvaluateExpression... acima.<br>**Exemplo**<br>`var sEmailAddress = GetCustomerData("email");` |

# O objeto de Question

### Visão geral

O objeto de Question pode ser acessado por meio da coleção de Questions.

As informações e funcionalidades de perguntas estão acessíveis por meio das propriedades e métodos do objeto de Question.

Acesse objetos de Question na coleção de Questions usando a chave de perguntas.

O objeto de Question não tem nenhuma propriedade padrão.

Exemplo:

```
var oQuestion = Questions["Q17"];
```

### Propriedades

As seguintes propriedades podem ser usadas:

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| *collection* **Alternatives** | Esta propriedade obtém a coleção de objetos de Alternative, representando todas as alternativas ossíveis da pergunta. A coleção ficará vazia se a questão não for multiopção. As informações e funcionalidades de alternativas estão acessíveis por meio das propriedades e métodos do objeto da Alternative.<br>**Uso**<br>Alternative **Alternatives[** ***string Key*** **]**<br>Acessa alternativas usando a chave de alternativa.<br>Alternative **Alternatives[** *int Index* **]**<br>Acessa alternativas por meio de um índice começando em zero, ou seja, a primeira alternativa tem índice 0, a segunda tem índice 1, e assim por diante.<br>*int* **Alternatives.Count**<br>Retorna o número total de alternativas do Questionário.<br>**Exemplos**<br>`Questions["Q17"].Alternatives["A1"].Hide = true;`<br>`Questions["Q17"].Alternatives[0].Hide = true;`<br>`var iAlternativesCount =`<br>`Questions["Q17"].Alternatives.Count;` |
| *string* **Caption** | Essa propriedade obtém e define a legenda de perguntas.<br>Exemplo:<br>`Questions["Q17"].Caption = "Cars";` |
| *string* **ErrorMessage** | Esta propriedade é usada para a validação de perguntas.<br>A propriedade obtém ou define a mensagem de erro mostrada quando a propriedade IsValid da pergunta é false.<br>Exemplo:<br>`Questions["Q17"].ErrorMessage = "Answer is not valid";` |
| *bool* **Hide** | Esta propriedade define se a pergunta é ocultada ou mostrada. Assim, se for definida como true, a pergunta sempre será mostrada; se for false, ela nunca será exibida. Se não for definida, a pergunta será exibida conforme a definição de layout do Questionário.<br>Exemplo:<br>`Questions["Q17"].Hide = Questions["Q16"].IsAnswered();` |
| *bool* **IsValid** | Esta propriedade é usada para a validação de perguntas.<br>A propriedade obtém e define um valor booleano representando o status de validação da pergunta. |

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| | Exemplo:<br>`Questions["Q17"].IsValid = false;` |

### Métodos

Os seguintes métodos podem ser usados:

| Método | Descrição |
|---|---|
| *void* **ClearAnswer**() | Exclui qualquer resposta dada para a pergunta.<br>O método não tem valor de retorno.<br>Exemplo:<br>`Questions["Q17"].ClearAnswer();` |
| *DateTime* **GetAnswerDateTime**() | Retorna a resposta como um valor DateTime. Se não houver nenhuma resposta, aparecerá DateTime.MinValue.<br>Exemplo:<br>`var dtAnswer = Questions["Q17"].GetAnswerDateTime();`<br>**Observação:** Para verificar se uma pergunta foi respondida, use o método IsAnswered(). |
| *float* **GetAnswerFloat**() | Retorna a resposta dada como um valor float. Se não houver nenhuma resposta, aparecerá o número 0.<br>Exemplo:<br>`var fAnswer = Questions["Q17"].GetAnswerFloat();`<br>**Observação:** Para verificar se uma pergunta foi respondida, use o método **IsAnswered()**. |
| *int* **GetAnswerInt**() | Retorna a resposta dada como um valor integer. Se não houver nenhuma resposta, aparecerá o número 0.<br>Exemplo:<br>`var iAnswer = Questions["Q17"].GetAnswerInt();`<br>**Observação:** Para verificar se uma pergunta foi respondida, use o método **IsAnswered()**. |
| *string* **GetAnswerText**() | Retorna a resposta dada como um valor de string. Se não houver nenhuma resposta, aparecerá uma string vazia.<br>Exemplo:<br>`var sAnswer = Questions["Q17"].GetAnswerText();` |

| Método | Descrição |
|---|---|
| *string* **GetSingleChoiceAnswer**() | Retorna a chave de alternativa de uma resposta dada a uma pergunta de escolha única. Se não houver nenhuma resposta, aparecerá uma string vazia.<br>Exemplo:<br>`var sAlternativeKey = Questions["Q17"].GetSingleChoiceAnswer();` |
| *bool* **IsAnswered**() | Retorna true se a pergunta tem uma resposta; do contrário, false.<br>Exemplo:<br>`Questions["Q19"].Hide = Questions["Q18"].IsAnswered();` |
| *void* **SetAnswerText**(*string* answerValue) | Salva um texto como resposta da pergunta.<br>O método não tem valor de retorno.<br>*answerValue* é a resposta da pergunta em formato de string.<br>Exemplo:<br>`Questions["Q17"].SetAnswerText("Opel");` |
| *void* **SetAnswerInt**(*int* answerValue) | Salva um integer como resposta da pergunta.<br>O método não tem valor de retorno.<br>*answerValue* é a resposta da pergunta no formato de integer.<br>Exemplo:<br>`Questions["Q17"].SetAnswerInt(19);` |
| *void* **SetAnswerFloat**(*float* answerValue) | Salva um valor de float como resposta da pergunta.<br>*O método não tem valor de retorno.*<br>*answerValue* é a resposta da pergunta no formato de número de ponto flutuante.<br>Exemplo:<br>`Questions["Q17"].SetAnswerFloat(2.54);` |
| *void* **SetAnswerDateTime**(*DateTime* answerValue) | Salva um datetime como resposta da pergunta.<br>O método não tem valor de retorno.<br>*answerValue* é a resposta da pergunta no formato DateTime.<br>Exemplo:<br>`Questions["Q17"].SetAnswerDateTime(datetime);` |

| Método | Descrição |
|---|---|
| *void* **SetAnswerBool**(*bool* answerValue) | Salva uma expressão booleana como resposta da pergunta.<br>O método não tem valor de retorno.<br>*answerValue* é a resposta da pergunta no formato de expressão booleana.<br>Exemplo:<br>`Questions["Q17"].SetAnswerBool(true);`<br>**Observação:** Somente para uso futuro. |

# O objeto de Alternative

### Visão geral

O objeto de Alternative pode ser acessado por meio da coleção de Alternatives.

As informações e funcionalidades de alternativas estão acessíveis por meio das propriedades e métodos do objeto de Alternative.

Acesse objetos de Alternative na coleção de Alternatives por meio da chave de alternativas.

O objeto de Alternative não tem nenhuma propriedade padrão.

Exemplo:

```
var oAlternative = Questions["Q17"].Alternatives["A2"];
```

### Propriedades

As seguintes propriedades podem ser usadas:

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| *string* **Caption** | Esta propriedade obtém e define a legenda das alternativas.<br>Exemplo:<br>`Questions["Q17"].Alternatives["A2"].Caption = "Opel";` |
| *bool* **Hide** | Esta propriedade define se a alternativa é ocultada ou mostrada. Assim, se for true, a alternativa sempre será mostrada; se for false, ela nunca será exibida. Se não for definida, a alternativa será exibida conforme a definição de layout do Questionário.<br>Exemplo:<br>`Questions["Q17"].Alternatives["A2"].Hide = Questions["Q16"].IsAnswered();` |

### Métodos

Os seguintes métodos podem ser usados:

| Método | Descrição |
|---|---|
| *bool* **IsAnswered**() | Retorna true se a alternativa tiver sido respondida; do contrário, false.<br>Exemplo:<br>`Questions["Q18"].Alternatives["A1"].Hide = Questions["Q17"].Alternatives["A2"].IsAnswered();` |
| *void* **ClearAnswer**() | Exclui qualquer resposta dada para a alternativa. O método não tem valor de retorno.<br>Exemplo:<br>`Questions["Q17"].Alternatives["A2"].ClearAnswer();` |
| *string* **GetAnswerText**() | Retorna a resposta dada como um valor de string para a caixa de texto da alternativa. Se não houver nenhuma resposta, aparecerá uma string vazia.<br>Exemplo:<br>`var sAnswer = Questions["Q17"].Alternatives["A2"].GetAnswerText();` |
| *void* **SetAnswerBool**(*bool* answerValue) | Salva uma expressão booleana na alternativa, definindo assim a alternativa da pergunta. O método não tem valor de retorno.<br>*answerValue* é a resposta da alternativa no formato de expressão booleana.<br>Exemplo:<br>`Questions["Q17"].Alternatives["A2"].SetAnswerBool(true);` |
| *void* **SetAnswerText**(*string* answerValue) | Salva um texto como resposta da alternativa. A alternativa deve ter uma adequada caixa de texto. O método não tem valor de retorno.<br>*answerValue* é a resposta da caixa de texto da alternativa em formato de string.<br>Exemplo:<br>`Questions["Q17"].Alternatives["A2"].SetAnswerText("Opel");` |

## O objeto de Matrix

### Visão geral

O objeto de Matrix pode ser acessado por meio da coleção de Matrix.

As informações e funcionalidades de matrizes estão acessíveis por meio das propriedades do objeto de Matrix.

Acesse objetos de Matrix na coleção de Matrix usando a chave da matriz.

O objeto de Matrix não tem nenhuma propriedade padrão.

Exemplo:

```
var oMatrix = Matrix["M2"];
```

### Propriedades

As seguintes propriedades podem ser usadas:

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| *string* **Caption** | Esta propriedade obtém e define a legenda das matrizes.<br>Exemplo:<br>`Matrix["M2"].Caption = "Personal information";` |
| *collection* **Columns** | Esta propriedade obtém a coleção de objetos de **Column**, representando as colunas disponíveis na matriz.<br>As informações e funcionalidades de colunas estão acessíveis por meio das propriedades do objeto da Column.<br>**Uso**<br>**column** Columns[ *int* Index ]<br>Acessa colunas por meio de um índice começando em zero, ou seja, a primeira coluna tem índice 0, a segunda tem índice 1, e assim por diante.<br>*int* **Columns.Count**<br>Retorna o número total de colunas da matriz.<br>**Exemplos**<br>`Matrix["M2"].Columns[2].Hide = true;`<br>`var iColumnCount = Matrix["M2"].Columns.Count;` |
| *bool* ***Hide*** | Esta propriedade define se a matriz é ocultada ou mostrada. Assim, se for true, a matriz sempre será mostrada; se for false, ela nunca será exibida.<br>Se não for definida, a matriz será exibida conforme a definição de layout do Questionário.<br>Exemplo:<br>`Matrix["M2"].Hide = Questions["Q16"].IsAnswered();` |
| *collection* **Rows** | Esta propriedade obtém a coleção de objetos de **Row**, representando as linhas disponíveis na matriz.<br>As informações e funcionalidades de linhas estão acessíveis por meio das propriedades do objeto de Row.<br>**Uso**<br>**Row** Rows[ *int* Index ]<br>Acessa linhas por meio de um índice começando em zero, ou seja, a primeira linha tem índice 0, a segunda tem índice 1, e assim por diante. |

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| | *int* **Rows.Count**<br>Retorna o número total de linhas da matriz.<br>**Exemplos**<br>`Matrix["M2"].Rows[0].Hide = true;`<br>`var iRowCount = Matrix["M2"].Rows.Count;` |

## O objeto de Column

### Visão geral

O objeto de Column pode ser acessado por meio da coleção de Columns.

As informações e funcionalidades de colunas estão acessíveis por meio das propriedades do objeto de Column.

O objeto de Column não tem nenhuma propriedade padrão.

Exemplo:

```
var oColumn = Matrix["M2"].Columns[2];
```

### Propriedades

As seguintes propriedades podem ser usadas:

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| *string* **Caption** | Esta propriedade obtém e define a legenda das colunas.<br>Exemplo:<br>`Matrix["M2"].Columns[2].Caption = "Name";` |
| **bool Hide** | Esta propriedade define se a coluna é ocultada ou mostrada. Assim, se for true, a coluna sempre será mostrada; se for false, ela nunca será exibida. Se não for definida, a coluna será exibida conforme a definição de layout do Questionário.<br>Exemplo:<br>`Matrix["M2"].Columns[2].Hide = Questions["Q16"].IsAnswered();` |

## O objeto de Row

### Visão geral

O objeto de Row pode ser acessado por meio da coleção de linhas.

As informações e funcionalidades de linhas estão acessíveis por meio das propriedades do objeto de Row.

O objeto de Row não tem nenhuma propriedade padrão.

Exemplo:

```
var oRow = Matrix["M2"].Rows[3];
```

### Propriedades

As seguintes propriedades podem ser usadas:

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| *string* **Caption** | Esta propriedade obtém e define a legenda das linhas.<br>Exemplo:<br>`Matrix["M2"].Rows[3].Caption = "Medium";` |
| *bool* **Hide** | Esta propriedade define se a linha é mostrada ou ocultada. Assim, se for true, a linha sempre será mostrada; se for false, ela nunca será exibida. Se não for definida, a linha será exibida conforme a definição do Questionário.<br>Exemplo:<br>`Matrix["M2"].Rows[3].Hide = Questions["Q16"].IsAnswered();` |
| *collection* **Cells** | Esta propriedade obtém a coleção de objetos de **Cell**, representando todas as células existentes na linha.<br>As informações e funcionalidades de células estão acessíveis por meio das propriedades do objeto da Cell.<br>**Uso**<br>**cell Cells[** *int* Index **]**<br>Acessa células por meio de um índice começando em zero, ou seja, a primeira célula tem índice 0, a segunda tem índice 1, e assim por diante.<br>*int* **Cells.Count**<br>Retorna o número total de células da linha.<br>Exemplo:<br>`Matrix["M2"].Rows[2].Cells[1].Hide = true;`<br>`var iCellCount = Matrix["M2"].Rows[2].Cells.Count` |

## O objeto de Cell

### Visão geral

O objeto de Cell pode ser acessado por meio da coleção de Cells.

As informações e funcionalidades de células estão acessíveis por meio das propriedades do objeto de Cell.

O objeto de Cell não tem nenhuma propriedade padrão.

Exemplo:

```
var oCell = Matrix["M2"].Rows[3].Cells[2];
```

### Propriedades

A propriedade a seguir pode ser usada:

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| *bool* **Hide** | Esta propriedade define se a célula é ocultada ou mostrada. Assim, se for true, a célula sempre será mostrada; se for false, ela nunca será exibida. Se não for definida, a célula será exibida conforme a definição do Questionário.<br>Exemplo:<br>`Matrix["M2"].Rows[3].Cells[2].Hide = Questions["Q16"].IsAnswered();` |

## O objeto de Page

### Visão geral

O objeto de Page pode ser acessado por meio da coleção de páginas.

As informações e funcionalidades de página estão acessíveis por meio das propriedades do objeto de Page.

A coleção de páginas tem um índice que começa em um, ou seja, a primeira página tem índice 1, a segunda tem índice 2, e assim por diante.

O objeto de Page não tem nenhuma propriedade padrão.

Exemplo:

```
var oPage = Pages[2];
```

### Propriedades

As seguintes propriedades podem ser usadas:

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| *bool* **IsValid** | Esta propriedade é usada para a validação de páginas.<br>A propriedade obtém ou define um valor booleano representando o status de validação da página.<br>Exemplo:<br>`Pages[2].IsValid = false;` |

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| *string* **ErrorMessage** | Esta propriedade é usada para a validação de páginas.<br>A propriedade obtém e define a mensagem de erro exibida na página, mas apenas quando a propriedade IsValid da página está definida como false.<br>Exemplo:<br>`Pages[2].ErrorMessage = "Page is not valid";` |
| string **Key** | Esta propriedade obtém a chave da página. A chave é uma pequena string exclusiva a cada página do layout. O valor é somente leitura. |
| *string* **PageText** | Essa propriedade obtém e define a string PageText. Esta string é apresentada no topo da página, acima de todas as seções. Este texto pode conter etiquetas de mesclagem.<br>Exemplo:<br>`Pages[2].PageText = "Please fill in all fields on this page";` |
| *bool* **PageTextIsHtml** | Esta propriedade obtém e define o formato de texto da string PageText. Caso seja false, exibirá a PageText como texto puro. Se for true, exibirá o código HTML da PageText.<br>Exemplo:<br>`Pages[2].PageText = "<h4>Please fill in all fields on this page</h4><br><hr>";`<br>`Pages[2].PageTextIsHtml = true;` |
| *bool* **Skip** | Obtém e define um valor booleano indicando se a página deve ser ignorada. Se for true, avançará o fluxo para a página seguinte indicada pela propriedade NextPage.<br>Exemplo:<br>`Pages[2].Skip = true;` |
| *int* **NextPage** | Obtém e define a página seguinte usando o índice de uma página.<br>**Observação:** É recomendável usar **NextPageKey** em vez de NextPage porque a chave de uma página permanecerá constante mesmo no caso de as páginas serem movidas ou reorganizadas.<br>A propriedade é definida por padrão como a página seguinte (página atual + 1). No caso da última página, a propriedade é definida como -1.<br>Quando esta propriedade é definida como -1, a página funciona como um Endpoint.<br>Exemplo:<br>`Pages[2].NextPage = 4;` |

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| *string* **NextPageKey** | Obtém e define a página seguinte usando a chave de uma página.<br>A propriedade é definida por padrão como a chave da página seguinte. No caso da última página, a propriedade é definida como uma string em branco.<br>Quando esta propriedade é definida como uma string em branco, a página funciona como um Endpoint.<br>Exemplo:<br>`Pages["P2"].NextPageKey = "P4";` |

## O objeto de Section

### Visão geral

O objeto de Section pode ser acessado por meio da coleção de seções.

As informações e funcionalidades de seções estão acessíveis por meio das propriedades e métodos do objeto de Section.

A coleção de seções tem um índice que começa em um, ou seja, a primeira seção tem índice 1, a segunda tem índice 2, e assim por diante.

O objeto de Section não tem nenhuma propriedade padrão.

Exemplo:

```
var oSection = Sections[2];
```

### Propriedades

As seguintes propriedades podem ser usadas:

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| *string* **Caption** | Esta propriedade obtém e define a legenda das seções.<br>Exemplo:<br>`Sections[2].Caption = "Personal information";` |
| *bool* **Hide** | Esta propriedade define se a seção é ocultada ou mostrada. Assim, se for true, a seção sempre será mostrada; se for false, ela nunca será exibida. Se não for definida, a seção será exibida conforme a definição de layout do Questionário.<br>Exemplo:<br>`Sections[2].Hide = Questions["Q16"].IsAnswered();` |

### Métodos

Os seguintes métodos podem ser usados:

| Método | Descrição |
|---|---|
| *bool* **SetComment**(*string* commentValue) | Adiciona um comentário a uma seção.<br>O método não tem valor de retorno.<br>*commentValue* é o comentário da seção em formato de string.<br>Exemplo:<br>`Sections[2].SetComment("Enter your comment here");` |
| *string* **GetComment**() | Retorna um comentário de seção como um valor de string.<br>Se não houver nenhum comentário na seção, aparecerá uma string vazia.<br>Exemplo:<br>`var sComment = Sections[2].GetComment();` |
| *void* **ClearComment**() | Exclui um comentário de seção, se houver.<br>O método não tem valor de retorno.<br>Exemplo:<br>`Sections[2].ClearComment();` |

## O objeto de Customer

### Visão geral

O objeto de Customer dá acesso a dados do cliente. Ele permite que você obtenha e defina valores de campos de domínios de clientes com base em scripts de fluxo.

Exemplo:

```
var Gender = Customer.Fields["Gender"];
```

### Propriedades

As seguintes propriedades podem ser usadas:

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| *object* **Fields**[*string* FieldName] | Obtém ou define o valor do campo do domínio do cliente que está respondendo ao Questionário.<br>Exemplo:<br>`Customer.Fields["Email"] = Questions["EMAIL"].GetAnswerText();` |

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| | **Observação:** Para que os dados do cliente sejam definidos ou atualizados, o Questionário precisa estar configurado corretamente. Verifique**Propriedades do Questionário** na página 173. |
| *bool* **HasChanged** | Indica se o objeto de Customer contém alterações dos dados do cliente que estejam armazenadas em cache e que ainda nao tenham sido gravadas no domínio do cliente em questão (o banco de dados do cliente).<br><br>O domínio do cliente (banco de dados do cliente) é normalmente atualizado quando o cliente termina de responder ao Questionário. Isso significa que o formulário de resposta e quaisquer alterações aos dados do cliente são salvos ao mesmo tempo e na mesma transação de banco de dados. |

#### Métodos

Os seguintes métodos podem ser usados:

| Método | Descrição |
|---|---|
| *void* **Remove** (*string* FieldName) | Remove uma mudança de valor de um campo de domínio previamente feita por meio da propriedade *Fields*. O Remove precisa ser usado antes de que a mudança seja gravada no domínio do cliente em questão (banco de dados do cliente).<br><br>Exemplo:<br>`Customer.Remove("Email");` |
| *void* **RemoveAll**() | Remove todas as modificações de valores de campos de domínio feitas anteriormente por meio da propriedade *Fields*. O RemoveAll precisa ser usado antes de que as mudanças sejas gravadas no domínio do cliente em questão (banco de dados do cliente).<br><br>Exemplo:<br>`Customer.RemoveAll();` |

## Exemplos de execução de scripts em fluxo de Questionário

#### Visão geral

Estes são alguns exemplos reais do uso de scripts em fluxo de Questionário. As chaves de pergunta e alternativa aparecem entre parênteses.

#### Exemplo: alteração de fluxo de página

Este exemplo confere a resposta de uma pergunta (Q1) com três opções na página 1 e define a página seguinte como 2, 3 ou 4, dependendo da resposta.

O script está localizado na ação de saída da página.

```
if (Questions["Q1"].Alternatives["A1"].IsAnswered())
    ActivePage.NextPageKey = "P2";
else if (Questions["Q1"].Alternatives["A2"].IsAnswered())
    ActivePage.NextPageKey = "P3";
else if (Questions["Q1"].Alternatives["A3"].IsAnswered())
    ActivePage.NextPageKey = "P4";
```

#### Exemplo: como ocultar linhas de matriz

Este exemplo confere a resposta de uma pergunta (Q5) com três opções e oculta uma linha de uma matriz (M2), dependendo da resposta.

O script está localizado na ação de entrada da página.

```
if (Questions["Q5"].Alternatives["A1"].IsAnswered())
    Matrix["M2"].Rows[2].Hide = true;
else if (Questions["Q5"].Alternatives["A2"].IsAnswered())
    Matrix["M2"].Rows[3].Hide = true;
else if (Questions["Q5"].Alternatives["A3"].IsAnswered())
    Matrix["M2"].Rows[4].Hide = true;
```

#### Exemplo: uso de dados de domínio para confirmar respostas

Este exemplo obtém do domínio do cliente o seu endereço e código postal e os compara com os exemplos dados pelo próprio cliente nas perguntas Q15 e Q16. Se os nomes conferem, a próxima página é ignorada. Se os nomes não conferem, a próxima página não é ignorada, levando o usuário a confirmar os dados nas perguntas Q17 e Q18 (seção 10).

O script está localizado na ação de saída da página 5.

```
var sDomainStreetaddress = EvaluateExpressionString("Streetaddress");
var sDomainZipcode = EvaluateExpressionString("Zipcode");
var sGivenStreetaddress = Questions["Q15"].GetAnswerText();
var sGivenZipcode = Questions["Q16"].GetAnswerText();

if ((sDomainStreetaddress != sGivenStreetaddress)
        || (sGivenStreetaddress != sGivenZipcode))
{
   Sections[10].Caption = "Please verify your street address and zip code.";

    Questions["Q17"].SetAnswerText(sGivenStreetaddress);
    Questions["Q18"].SetAnswerText(sGivenZipcode);
}
else
    Pages["P6"].Skip = true;
```

#### Exemplo: validação de respostas

Este exemplo verifica se o usuário marcou uma opção (A1) em uma pergunta com várias escolhas possíveis (Q2, solicitando informações enviadas por e-mail). Se a opção for selecionada, o endereço de e-mail fornecido (Q3) será verificado por meio de uma expressão regular. Se o teste falhar, a resposta será apagada, e uma mensagem de erro será exibida na pergunta sobre e-mail.

O script está localizado na ação de saída da página.

```
if (Questions["Q2"].Alternatives["A1"].IsAnswered())
{
    var sEmail = Questions["Q3"].GetAnswerText();
```

```
    var regEx = /^([a-zA-Z0-9_\-\.]+)@((\[[0-9]{1,3}\.[0-9]{1,3}\.[0-
9]{1,3}\.)|(([a-zA-Z0-9\-]+\.)+))([a-zA-Z]{2,4}|[0-9]{1,3})(\]?)$/;
    if (!regEx.test(emailaddress))
    {
        Questions["Q3"].IsValid = false;
       Questions["Q3"].ErrorMessage = "Please enter a correct email address"

                + "(you entered: " + sEmail + ")";
        Questions["Q3"].ClearAnswer();
    }
}
```

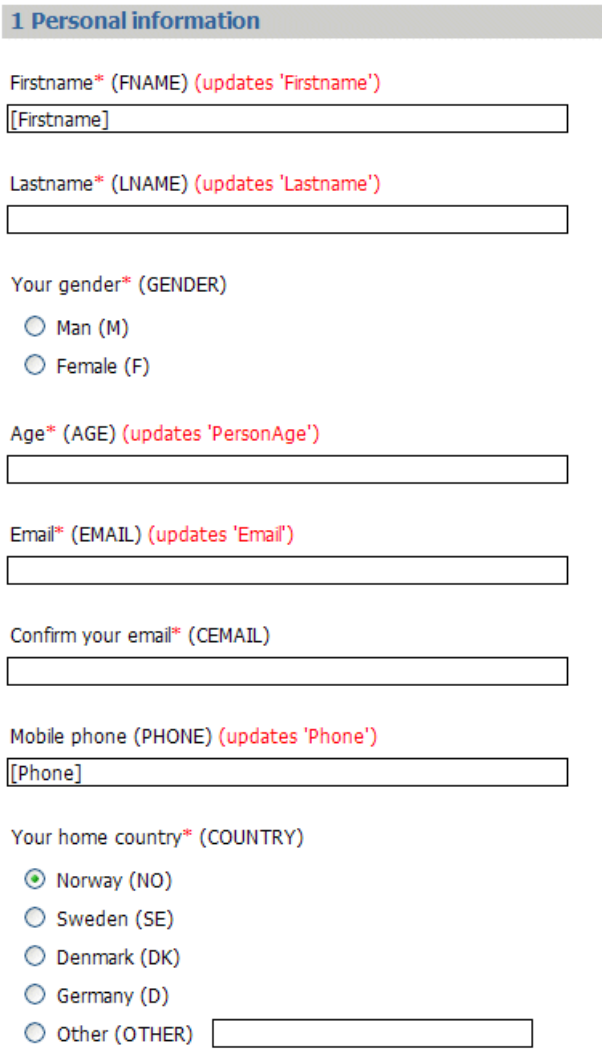
**Exemplo: definição de dados do cliente**

Este exemplo vem de uma página de cadastro em que uma resposta anônima é usada para criar um cliente em um domínio de “cadastro”. Alguns campos do cliente são definidos na interface do Designer de questionário por meio da vinculação de perguntas simples a campos de domínio, enquanto alguns campos precisam ser definidos no script em vez de na interface porque as perguntas são de outro tipo, como, por exemplo, multiopções. O script está localizado na ação de saída da página.

```
[C#]
// Set gender in customer data
if (Questions["GENDER"].Alternatives["F"].IsAnswered())
    Customer.Fields["Gender"] = "Female";
else
    Customer.Fields["Gender"] = "Male";

// Set country in Customer data
if (Questions["COUNTRY"].Alternatives["OTHER"].IsAnswered())
    Customer.Fields["Country"]
            = Questions["COUNTRY"].Alternatives["OTHER"].GetAnswerText();
else
    Customer.Fields["Country"]
            =
Questions["COUNTRY"].Alternatives[Questions["COUNTRY"].GetSingleChoiceAnswer()].Caption;
```

A imagem abaixo mostra a estrutura da pergunta.




# A API do Dialogue Server

## A API Genérica

### Visão geral

A API Genérica oferece uma série de métodos para o acesso a objetos genéricos definidos no Dialogue Admin. Eles abrangem conjuntos de dados e instruções SQL armazenadas no repositório SQL, além de plugins genéricos.

Exemplo:

```
var dataSet = GenericAPI.GetDataset("MyCustomSQL");
```

### Métodos

Os seguintes métodos podem ser usados:

| Método | Descrição |
|---|---|
| *variant* **ExecutePlugin**(*string* PluginName, *array* Params) | Executa um plugin do Dialogue Server do tipo Genérica, implementando a interface IMHGenericPlugin.<br>*PluginName* é o nome do plugin conforme definido no Dialogue Admin.<br>*Params* é uma matriz que contém valores de parâmetro.<br>O valor de retorno é o valor retornado do plugin. |
| *integer* **ExecuteSQL**(*string* SQLName, *array* Params) | Executa uma instrução SQL armazenada no repositório SQL do Dialogue Admin.<br>*SQLName* é o nome técnico da instrução.<br>*Params* é uma matriz que contém valores de parâmetro.<br>O valor de retorno é a quantidade de registros afetados. |
| *void* **ExecuteSQLScript**(*string* SQLName, *array of MHGenericParam* Params) | Executa um script SQL (múltiplas instruções SQL) armazenado no repositório SQL do Dialogue Admin.<br>*SQLName* é o nome técnico da instrução.<br>*Params* é uma matriz que contém valores de parâmetro.<br>A definição de *MHGenericParam* pode ser um registro, um struct ou uma classe dependendo da nomenclatura.<br>**Observação:** Este método permite que os clientes executem uma série de instruções SQL em uma única transação. |
| *void* **ExecuteStoredProc**(*string* StoredProcName, *array* Params, *string* ConnectionName) | Executa um procedimento armazenado usando a conexão à base de dados especificada.<br>*StoredProcName* é o nome do procedimento armazenado conforme definido na base de dados.<br>*Params* é uma matriz que contém valores de parâmetro.<br>*ConnectionName* é o nome técnico da conexão secundária à base de dados definida no Dialogue Admin. Deixar *ConnectionName* blank indica que deverá ser usada a conexão padrão à base de dados. |
| *DataSet* **GetDataset**(*string* SQLName, *array* Params) | Retorna um objeto DataSet definido no Dialogue Admin como XML.<br>*SQLName* é o nome do item no repositório SQL que define o conjunto de dados.<br>*Params* é uma matriz que contém valores de parâmetro (variáveis host de base de dados). |

| Método | Descrição |
|---|---|
| *DataSet* **GetDataset**(*string* SQLName, *array* Params, *integer* MaxRows) | Retorna um objeto DataSet definido no Dialogue Admin como XML.<br>*SQLName* é o nome do item no repositório SQL que define o conjunto de dados.<br>*Params* é uma matriz que contém valores de parâmetro (variáveis host de base de dados).<br>*MaxRows* indica a quantidade máxima de linhas a recuperar. A definição de *MaxRows* como -1 retorna todas as linhas, enquanto um valor de 0 retorna apenas um conjunto de dados vazio. |
| *long* **GetSequenceID**(*string* SequenceName) | Retorna o valor da próxima sequência especificada. Sequências são fornecidas pelo Dialogue Server para manter identificadores únicos. O Dialogue Server garante que os números retornados por distintas chamadas para GetSequenceID serão únicos.<br>*SequenceName* é o nome da sequência. Se uma sequência inexistente for especificada, uma nova sequência é criada automaticamente.<br>**Observação:** As sequências são um mecanismo interno do Dialogue Server e não devem ser confundidas com sequências de base de dados. Por exemplo, o Oracle possui seu próprio mecanismo, chamado de sequências. |
| *variant* **UpdateDataset**(*string* SQLName, *array* Params, *DataSet dataSet*) | Atualiza um conjunto de dados recuperado anteriormente usando o método GetDataset.<br>O UpdateDataset retorna o último ID gerado pela base de dados para a tabela superior do conjunto de dados. Normalmente, será o valor de uma coluna autoincrementada ou de uma sequência de base de dados. Se tais colunas não estiverem definidas no Dialogue Admin, o valor de retorno será nulo.<br>*SQLName* é o nome do item no repositório SQL que define o conjunto de dados.<br>*Params* é uma matriz que contém valores de parâmetro. Estes valores de parâmetro devem ser iguais aos valores de parâmetro que foram especificados quando o conjunto de dados original foi recuperado usando GetDataset.<br>*dataSet* é o objeto DataSet que contém registros novos, atualizados ou excluídos. |

## A API Cliente

### Visão geral

A API Cliente oferece uma série de métodos para o acesso de dados relacionados a clientes.

**Métodos**

Os seguintes métodos podem ser usados:

| Método | Descrição |
|---|---|
| *DataSet* **EvaluateExpression**(*int* CustDomainID, *string* CustomerID, *string* Expression) | Retorna um objeto DataSet contendo o valor do resultado da expressão especificada.<br>*CustDomainID* é o ID que especifica o domínio do cliente e *CustomerID* é o ID do cliente para o qual a expressão será avaliada.<br>*Expression* é a expressão a ser avaliada. |
| *bool* **EvaluateExpressionBool**(*int* CustDomainID, *string* CustomerID, *string* Expression) | Avalia e retorna o resultado de uma expressão booleana.<br>*CustDomainID* é o ID que especifica o domínio do cliente e *CustomerID* é o ID do cliente para o qual a expressão será avaliada.<br>*Expression* é a expressão a ser avaliada. A especificação de uma expressão não booleana gera uma exceção. |
| *string* **EvaluateExpressionString**(*int* CustDomainID, *string* CustomerID, *string* Expression) | Avalia e retorna o resultado de uma expressão.<br>*CustDomainID* é o ID que especifica o domínio do cliente e *CustomerID* é o ID do cliente para o qual a expressão será avaliada.<br>*Expression* é a expressão a ser avaliada. A especificação de uma expressão que retorna um grupo de dados ou uma matriz gera uma exceção. Para avaliar uma expressão assim, use o método *EvaluateExpression*. |
| *integer* **GetCustomerCount**(*int* CustDomainID, *string* FilterExpression, *string* ContextExpression) | Retorna a quantidade de clientes que preenchem os critérios especificados.<br>*CustDomainID* é o ID que especifica o domínio do cliente.<br>*FilterExpression* é uma expressão utilizada para filtrar ou refinar a seleção de clientes contados.<br>*ContextExpression*, se estiver especificado, atribuirá valores de contexto aos clientes antes de contá-los. *ContextExpression* é uma expressão que retorna um valor de string, ou possivelmente uma matriz de strings. No caso de uma matriz de strings, é possível haver vários valores de contexto por cliente; e um cliente poderá ser incluído mais de uma vez, uma vez para cada valor de contexto. |
| *DataSet* **GetCustomers**(*string* FilterExpression, *string* ContextExpression, *string* DataFields, *integer* MaxCount) | Retorna um objeto DataSet contendo os clientes com os dados que preenchem os critérios especificados.<br>*FilterExpression* é uma expressão utilizada para filtrar ou refinar a seleção de clientes retornados.<br>*ContextExpression*, se estiver especificado, atribuirá um valor para o campo *mh_context* no Conjunto de dados retornado. *ContextExpression* é uma expressão que retorna um valor de string, ou possivelmente |

| Método | Descrição |
|---|---|
| | uma matriz de strings. No caso de uma matriz de strings, é possível haver vários valores de contexto por cliente; e um cliente poderá ser incluído mais de uma vez, uma vez para cada valor de contexto.<br><br>*DataFields* é uma lista separada por ponto e vírgula de dados de clientes e campos (da definição do domínio do cliente) a ser retornada no objeto DataSet.<br><br>*MaxCount* é a quantidade máxima de clientes a retornar. Defina *MaxCount* como -1 para retornar todos os clientes que preenchem os outros critérios especificados. |
| *DataSet* **GetCustomers**(*int* CustDomainID, *string* FilterExpression, *string* ContextExpression, *string* DataFields, *integer* MaxCount) | Retorna um objeto DataSet contendo os clientes com os dados que preenchem os critérios especificados.<br><br>*CustDomainID* é o ID que especifica o domínio do cliente.<br><br>*FilterExpression* é uma expressão utilizada para filtrar ou refinar a seleção de clientes retornados.<br><br>*ContextExpression*, se estiver especificado, atribuirá um valor para o campo *mh_context* no Conjunto de dados retornado. *ContextExpression* é uma expressão que retorna um valor de string, ou possivelmente uma matriz de strings. No caso de uma matriz de strings, é possível haver vários valores de contexto por cliente; e um cliente poderá ser incluído mais de uma vez, uma vez para cada valor de contexto.<br><br>*DataFields* é uma lista separada por ponto e vírgula de dados de clientes e campos (da definição do domínio do cliente) a ser retornada no objeto DataSet.<br><br>*MaxCount* é a quantidade máxima de clientes a retornar. Defina *MaxCount* como -1 para retornar todos os clientes que preenchem os outros critérios especificados. |
| *DataSet* **GetCustomerSelection**(*int* SelectionID, *string* DataFields, *integer* MaxCount) | Retorna um Conjunto de dados que contém clientes da seleção especificada.<br><br>*SelectionID* é o ID da seleção.<br><br>*DataFields*é uma lista separada por ponto e vírgula de grupos e campos de dados de clientes (da definição do domínio do cliente) a ser retornada no Conjunto de dados.<br><br>*MaxCount* é a quantidade máxima de clientes a retornar. Defina *MaxCount* como -1 para retornar todos os clientes que preenchem os outros critérios especificados. |
| *integer* **GetCustomerSelectionCount**(*int* SelectionID) | Retorna a quantidade de clientes da seleção especificada.<br><br>*SelectionID* é o ID da seleção. |

| Método | Descrição |
|---|---|
| *DataSet* **GetSingleCustomer**(*string* DataFields) | Retorna um objeto DataSet que contém os clientes atuais com os clientes que preenchem os critérios especificados.<br><br>*DataFields* é uma lista separada por ponto e vírgula de dados de clientes e campos (da definição do domínio do cliente) a ser retornada no objeto DataSet. |
| *DataSet* **GetSingleCustomer**(*int* CustDomainID, *string* CustomerID, *string* DataFields) | Retorna um objeto DataSet que contém um único cliente que preenche os critérios especificados.<br><br>*CustDomainID* é o ID que especifica o domínio do cliente e *CustomerID* é o ID do cliente a recuperar.<br><br>*DataFields* é uma lista separada por ponto e vírgula de dados de clientes e campos (da definição do domínio do cliente) a ser retornada no objeto DataSet. |
| *DataSet* **GetCategories**() | Retorna um objeto DataSet que contém todas as categorias definidas no Dialogue Admin. |
| *void* **PostEvent**(*string* EventTypeName, *string* Description, *string* Context) | Posta um evento do sistema. Eventos do sistema são definidos no Dialogue Admin, e o Dialogue Server pode ser configurado para tomar medidas quando eles ocorrerem. Por exemplo, uma operação em um ou mais diálogos pode ser executada.<br><br>*EventTypeName* é o nome técnico do tipo de evento definido no Dialogue Admin.<br><br>*Description* é uma descrição opcional do evento.<br><br>*Context* é o valor de contexto do cliente. Se o contexto não for necessário, configure *Context* para a string `"0"`. |
| *void* **PostEvent**(*string* EventTypeName, *string* Description, *int* CustDomainID, *string* CustomerID, *string* Context) | Posta um evento do sistema. Eventos do sistema são definidos no Dialogue Admin, e o Dialogue Server pode ser configurado para tomar medidas quando eles ocorrerem. Por exemplo, uma operação em um ou mais diálogos pode ser executada.<br><br>*EventTypeName* é o nome técnico do tipo de evento definido no Dialogue Admin.<br><br>*Description* é uma descrição opcional do evento.<br><br>*CustDomainID* é o ID que especifica o domínio do cliente e *CustomerID* é o ID do cliente relacionado ao novo evento.<br><br>*Context* é o valor de contexto do cliente. Se o contexto não for necessário, configure *Context* para a string `"0"`. |

| Método | Descrição |
|---|---|
| *void* **RemoveCategory**(*int* CustDomainID, *string* CustomerID, *string* CategoryName) | Remove um cliente de uma categoria, ou seja, exclui sua associação à categoria.<br>*CustDomainID* é o ID que especifica o domínio do cliente e *CustomerID* é o ID do cliente.<br>*CategoryName* é o nome técnico da categoria, conforme definido no Dialogue Admin. |
| *void* **RemoveCategoryValue**(*int* CustDomainID, *string* CustomerID, *string* CategoryName, *string* Value) | Remove um valor do cliente de uma categoria. A categoria tem de ser do tipo categoria com valores.<br>*CustDomainID* é o ID que especifica o domínio do cliente e *CustomerID* é o ID do cliente.<br>*CategoryName* é o nome técnico da categoria, conforme definido no Dialogue Admin.<br>*Value* é o valor da string a remover, conforme definido na configuração de categoria no Dialogue Admin. |
| *void* **SetCategory**(*int* CustDomainID, *string* CustomerID, *string* CategoryName) | Adiciona um cliente a uma categoria, ou seja, cria uma associação à categoria.<br>*CustDomainID* é o ID que especifica o domínio do cliente e *CustomerID* é o ID do cliente.<br>*CategoryName* é o nome técnico da categoria, conforme definido no Dialogue Admin. |
| *void* **SetCategoryValue**(*int* CustDomainID, *string* CustomerID, *string* CategoryName, *string* Value) | Adiciona um cliente a uma categoria com um valor, ou seja, cria uma associação à categoria ou adiciona um valor a uma associação existente.<br>*CustDomainID* é o ID que especifica o domínio do cliente e *CustomerID* é o ID do cliente.<br>*CategoryName* é o nome técnico da categoria, conforme definido no Dialogue Admin.<br>*Value* é o valor da string a configurar, conforme definido na configuração de categoria no Dialogue Admin. |
| *string* **UpdateSingleCustomer**(*string* DataFields, *DataSet* CustomerData) | Envia atualizações dos dados do cliente para o Dialogue Server para armazenar mudanças. Este método pode inserir um novo cliente, ou excluir ou atualizar um cliente existente. Se um novo cliente for inserido, o cliente ID do novo cliente será retornado.<br>*DataFields* é uma lista separada por ponto e vírgula de grupos de dados de clientes e campos (da definição do domínio do cliente) contida no CustomerDataXML. |

| Método | Descrição |
|---|---|
| | CustomerData é o objeto DataSet que contém os dados do cliente alterados.<br>**Observação:** Teoricamente, DataFields é uma informação redundante. Porém, na versão atual ele é necessário, para facilitar a comunicação de mudanças entre um cliente e o Dialogue Server. |
| *string* **UpdateSingleCustomer**(*int* CustDomainID, *string* CustomerID, *string* DataFields, *DataSet* CustomerData) | Envia atualizações dos dados do cliente para o Dialogue Server para armazenar mudanças. Este método pode inserir um novo cliente, ou excluir ou atualizar um cliente existente. Se um novo cliente for inserido, o cliente ID do novo cliente será retornado.<br>*CustDomainID* é o ID que especifica o domínio do cliente e *CustomerID* é o ID do cliente a atualizar, excluir ou inserir.<br>*DataFields* é uma lista separada por ponto e vírgula de grupos de dados de clientes e campos (da definição do domínio do cliente) contida no CustomerDataXML.<br>*CustomerData* é o objeto DataSet que contém os dados do cliente alterados.<br>**Observação:** Teoricamente, DataFields é uma informação redundante. Porém, na versão atual ele é necessário, para facilitar a comunicação de mudanças entre um cliente e o Dialogue Server. |

## A API Diálogo

### Visão geral

A API Diálogo, oferece uma série de métodos para o acesso de dados relacionados a diálogos e participantes.

### Métodos

Os seguintes métodos podem ser usados:

| Método | Descrição |
|---|---|
| *DataSet* **EvaluateExpression**(*int* CustDomainID, *double* ParticipantID, *string* Expression) | Retorna um objeto DataSet contendo o valor do resultado da expressão especificada.<br>*CustDomainID* é o ID que especifica o domínio do cliente e*ParticipantID* é o ID do participante do diálogo para o qual a expressão será avaliada.<br>*Expression* é a expressão a ser avaliada. |

| Método | Descrição |
|---|---|
| *bool* **EvaluateExpressionBool**(*int* CustDomainID, *double* ParticipantID, *string*Expression) | Avalia e retorna o resultado de uma expressão booleana.<br>*CustDomainID* é o ID que especifica o domínio do cliente e*ParticipantID* é o ID do participante do diálogo para o qual a expressão será avaliada.<br>*Expression* é a expressão a ser avaliada. A especificação de uma expressão não booleana gera uma exceção. |
| *string* **EvaluateExpressionString**(*int* CustDomainID, *double* ParticipantID, *string*Expression) | Avalia e retorna o resultado de uma expressão.<br>*CustDomainID* é o ID que especifica o domínio do cliente e*ParticipantID* é o ID do participante do diálogo para o qual a expressão será avaliada.<br>*Expression* é a expressão a ser avaliada. A especificação de uma expressão que retorna um grupo de dados ou uma matriz gera uma exceção. Para avaliar uma expressão assim, use o método *EvaluateExpression*. |
| *integer* **GetParticipantCount**(*int* CustDomainID, *int* GroupID, *string* FilterExpression) | Retorna a quantidade de participantes que preenchem os critérios especificados.<br>*CustDomainID* é o ID que especifica o domínio do cliente.<br>*GroupID* é o ID do grupo de diálogos que contém os participantes.<br>*FilterExpression* é uma expressão utilizada para filtrar ou refinar a seleção de participantes contados. |
| *DataSet* **GetParticipants**(*int* CustDomainID, *int* GroupID, *string* FilterExpression, *string* DataFields, *integer*MaxCount) | Retorna um objeto DataSet que contém participantes com dados de cliente.<br>*CustDomainID* é o ID que especifica o domínio do cliente.<br>*GroupID* é o ID do grupo de diálogos que contém os participantes.<br>*FilterExpression* é uma expressão utilizada para filtrar ou refinar a seleção de participantes retornados.<br>*DataFields* é uma lista separada por ponto e vírgula de dados de clientes e campos (da definição do domínio do cliente) a ser retornada no objeto DataSet.<br>*MaxCount* é a quantidade máxima de participantes a retornar. Defina *MaxCount* como -1 para retornar todos os participantes. |
| *DataSet* **GetParticipantSelection**(*int* GroupID, *int* SelectionID, *string* DataFields, *integer* MaxCount) | Retorna um objeto DataSet que contém participantes com dados de cliente. Os participantes retornados *devem* estar no grupo de diálogos especificado *e*, ao mesmo tempo, estar contidos na seleção especificada.<br>*GroupID* é o ID do grupo de diálogos que contém os participantes.<br>*SelectionID* é o ID da seleção. |

| Método | Descrição |
|---|---|
| | *DataFields* é uma lista separada por ponto e vírgula de dados de clientes e campos (da definição do domínio do cliente) a ser retornada no objeto DataSet.<br><br>*MaxCount* é a quantidade máxima de participantes a retornar. Defina *MaxCount* como -1 para retornar todos os participantes. |
| *integer* **GetParticipantSelectionCount**(*int* GroupID, *int* SelectionID) | Retorna a quantidade de participantes que preenchem os critérios especificados. Os participantes contados *devem* estar no grupo de diálogos especificado *e*, ao mesmo tempo, estar contidos na seleção especificada.<br><br>*GroupID* é o ID do grupo de diálogos que contém os participantes.<br><br>*SelectionID* é o ID da seleção. |
| *DataSet* **GetSingleParticipant**(*long* ParticipantID, *string* DataFields) | Retorna um objeto DataSet que contém um único participante com dados de cliente.<br><br>*CustDomainID* é o ID que especifica o domínio do cliente.<br><br>*ParticipantID* é o ID do participante a retornar.<br><br>*DataFields* é uma lista separada por ponto e vírgula de dados de clientes e campos (da definição do domínio do cliente) a ser retornada no objeto DataSet. |

# Eventos e scripts do lado do cliente

## Sobre eventos e scripts do lado do cliente

### Visão geral

O módulo do Questionário suporta programação do lado do cliente usando a linguagem padrão JavaScript. O objetivo de usar a programação do lado do cliente consiste em manipular a interface de usuário da página do navegador, como alterar valores ou exibir/ocultar elementos/perguntas. Os scripts podem ser definidos para uma variedade de eventos que controlam perguntas e alternativas, e para o objeto de Page.

### A linguagem de script

A linguagem de script usada é a linguagem padrão JavaScript, que é amplamente usada. Um conjunto de **funções e propriedades de suporte especiais do lado do cliente** estão disponíveis no módulo Questionário ao redigir em JavaScript. Estas funções de suporte facilitam o acesso a elementos e controles na página, e a funcionalidade de, por exemplo, configurar valores e exibir mensagens.

### Eventos

Um grande conjunto de eventos está disponível nos controles de pergunta e alternativa e o objeto de Page ao usar programação do lado do cliente em um Questionário.

Consulte**Trabalhar com scripts e eventos do lado do cliente** na página 210 para obter detalhes.

## Trabalhar com scripts e eventos do lado do cliente

### Visão geral

Scripts do lado do cliente em um Questionário podem ser definidos para um grande conjunto de eventos para layouts (todas as páginas), páginas, perguntas e alternativas.

A propriedade *MHControl* está sempre disponível ao escrever um script para um evento. Esta propriedade sempre retornará o elemento que acionou o evento.

É possível adicionar JavaScripts em quatro níveis de um Questionário:

1. **Layout**

   JavaScripts adicionados no nível do layout serão adicionados a todas as páginas. Adicionar um script para o mesmo evento de uma página específica fará com que o script adicionado no layout seja substituído.

2. **Página**

   JavaScripts para o objeto de Page.

3. **Pergunta**

   JavaScripts para eventos no controle da pergunta.

4. **Alternativa**

   JavaScripts para eventos no controle da alternativa da pergunta.

### Adicionar JavaScripts

Para definir um JavaScript para um evento, abra o **layout no Questionário** e localize o **layout**, **página**, **pergunta ou alternativa** para a qual deseja adicionar um script. Clique com o botão direito do mouse e escolha **JavaScripts** (ou clique no botão de script).

A janela **JavaScripts** se abre. Selecione um evento na Lista de eventos. Escreva a declaração JavaScript na caixa de texto **Script**. Clique em **OK**.

### Visão geral de JavaScripts

A janela **Visão geral de JavaScripts** exibe uma visão geral de todos os javascripts utilizados no layout. Os scripts listados aqui podem ser editados diretamente nesta janela. Para exibir a janela **Visão geral de JavaScripts** clique com o botão direito do mouse em qualquer local dentro da visualização em árvore do layout e escolha **Visão geral de JavaScripts**.

Veja **Eventos disponíveis** na página 211 para obter uma lista detalhada de todos os eventos disponíveis durante a programação.

# Eventos disponíveis

### Eventos disponíveis

A lista abaixo apresenta os eventos disponíveis no módulo Questionário:

| Evento | Descrição |
|---|---|
| **onclick** | *Descrição*: Acionado quando o usuário clica com o botão esquerdo do mouse no objeto<br>*Aplicabilidade*: Page, Question, Alternative |
| **onchange** | *Descrição*: Acionado quando o conteúdo do objeto ou da seleção foi alterado<br>*Aplicabilidade*: Question, Alternative |
| **onblur** | *Descrição*: Acionado quando o objeto perde o foco de entrada<br>*Aplicabilidade*: Question, Alternative |
| **ondblclick** | *Descrição*: Acionado quando o usuário clica duas vezes no objeto<br>*Aplicabilidade*: Page, Question, Alternative |
| **onfocus** | *Descrição*: Acionado quando o objeto é focalizado<br>*Aplicabilidade: Question, Alternative* |
| **onkeydown** | *Descrição*: Acionado quando o usuário pressiona uma tecla<br>*Aplicabilidade*: Page, Question, Alternative |
| **onkeypress** | *Descrição*: Acionado quando o usuário pressiona uma tecla alfanumérica<br>*Aplicabilidade*: Page, Question, Alternative |
| **onkeyup** | *Descrição*: Acionado quando o usuário solta uma tecla<br>*Aplicabilidade*: Page, Question, Alternative |
| **onmousedown** | *Descrição*: Acionado quando o usuário clica com qualquer um dos botões do mouse no objeto<br>*Aplicabilidade*: Page, Question, Alternative |
| **onmousemove** | *Descrição*: Acionado continuadamente quando o usuário move o mouse sobre o objeto<br>*Aplicabilidade*: Page, Question, Alternative |

| Evento | Descrição |
|---|---|
| **onmouseover** | *Descrição*: Acionado quando o usuário move o ponteiro do mouse dentro do objeto<br>*Aplicabilidade*: Page, Question, Alternative |
| **onmouseup** | *Descrição*: Acionado quando o usuário solta um botão do mouse enquanto este estiver sobre o objeto<br>*Aplicabilidade*: Page, Question, Alternative |
| **onpageenter** | *Descrição*: Acionado imediatamente depois do navegador carregar o objeto<br>*Aplicabilidade*: Page |
| **onpageexit** | *Descrição*: Acionado imediatamente antes do objeto ser descarregado<br>*Aplicabilidade*: Page |
| **onbeforevalidate** | *Descrição*: Acionado imediatamente antes da página ser validada<br>*Aplicabilidade*: Page<br>*Uso*: Retornar false evita que a página seja validada e submeta (`return false;`) |
| **onaftervalidate** | *Descrição*: Acionado imediatamente depois da página ser validada com sucesso<br>*Aplicabilidade*: Page<br>*Uso*: Retornar false evita que a página seja validada e submeta (`return false;`) |
| **onmouseout** | *Descrição*: Acionado quando o usuário move o ponteiro do mouse fora dos limites do objeto<br>*Aplicabilidade*: Page, Question, Alternative |

## Métodos de programação global

### Métodos globais

As seguintes funções globais estão disponíveis ao usar JavaScript do lado do cliente em um Questionário:

| Função | Descrição |
|---|---|
| *void* **MHDisplayErrorMessage**(*string* errorMessage [, *string* QuestionKey]) | **Parâmetros**<br>*errorMessage*: A mensagem de erro a exibir.<br>*QuestionKey* (opcional): Especifica a chave da pergunta. Se estiver especificada, a mensagem de erro será exibida para a pergunta; caso contrário, a mensagem de erro será exibida na parte inferior da página.<br>**Descrição**<br>Este método proporciona funcionalidade facilitada para configurar o valor de um controle de pergunta ou alternativa. Este método não tem valor de retorno.<br>**Valor de retorno**<br>Este método não tem valor de retorno.<br>**Exemplo**<br>Este exemplo exibe uma mensagem de erro relacionada à pergunta:<br>`MHDisplayErrorMessage("Please fill in your phone number", "Q7");` |
| *object* **MHGetAlternativeContainer(** *string* QuestionKey*, string* AlternativeKey **)** | **Parâmetros**<br>*QuestionKey*: A chave da pergunta.<br>*AlternativeKey*: A chave da alternativa.<br>**Valor de retorno**<br>Retorna o elemento (TABLE) que contém uma alternativa de botão de opção ou de caixa de seleção.<br>O valor de retorno é do tipo: **Table HTML element (clique para visualizar a documentação externa).**<br>**Exemplo**<br>Este exemplo altera a borda de uma alternativa:<br>`var alternative = MHGetAlternativeContainer("Q2", "A3"); alternative.style.border = "2px outset red";` |
| *object* **MHGetAlternativeImage(** *string* QuestionKey, *string* AlternativeKey**)** | **Parâmetros**<br>*QuestionKey*: Especifica a chave da pergunta.<br>*AlternativeKey*: Especifica a chave da alternativa.<br>**Valor de retorno**<br>Retorna um elemento de imagem de alternativa.<br>O valor de retorno é do tipo: **Img HTML element (clique para visualizar a documentação externa).** |

| Função | Descrição |
|---|---|
| | **Exemplo**<br><br>Este exemplo altera a URL de uma alternativa de imagem:<br><br>`var image = MHGetAlternativeImage("Q5", "A3");`<br>`image.src = "http://myserver/path/football.jpg";` |
| *object* **MHGetCaption(** *string* QuestionKey [, *string* AlternativeKey]**)** | **Parâmetros**<br><br>*QuestionKey*: Especifica a chave da pergunta.<br><br>*AlternativeKey* (opcional): Especifica a chave da alternativa. Se for omitido, o elemento da legenda da pergunta será retornada.<br><br>**Return value** Retorna um elemento de legenda de pergunta ou alternativa. O valor de retorno é do tipo: **Span HTML element (clique para visualizar a documentação externa).**<br><br>**Exemplo**<br><br>Esse exemplo altera a legenda de uma pergunta:<br><br>`var caption = MHGetCaption("Q3"); caption.innerHTML = "Custom Question Caption";` |
| *object* **MHGetControl(***string* QuestionKey [, *string* AlternativeKey, *bool* getAlternativeTextbox] **)** | **Parâmetros**<br><br>*QuestionKey*: Especifica a chave da pergunta.<br><br>*AlternativeKey* (opcional): Especifica a chave da alternativa. Se for omitido, o controle da pergunta será retornado.<br><br>*getAlternativeTextbox* (opcional): Passando true para a função, esta retornará a caixa de texto da alternativa.<br><br>**Valor de retorno**<br><br>Retorna uma pergunta, alternativa ou elemento de caixa de texto de alternativo.<br><br>O tipo de elemento retornado depende do elemento solicitado no Questionário:<br><br>• Controle de caixa de texto de linha única: **Input HTML element, type=text (clique para visualizar a documentação externa).**<br>• Controle de caixa de texto de multilinha: **Textarea HTML element (clique para visualizar a documentação externa).**<br>• Controle de lista suspensa: **Select HTML element (clique para visualizar a documentação externa).**<br>• Controle de caixa de listagem: **Select HTML element (clique para visualizar a documentação externa).**<br>• Controle de botão de opção: **Input HTML element, type=radio (clique para visualizar a documentação externa).** |

| Função | Descrição |
|---|---|
| | • Controle de caixa de seleção: **Input HTML element, type=checkbox (clique para visualizar a documentação externa).**<br><br>**Exemplo**<br><br>Este exemplo define uma caixa de seleção (de uma pergunta de múltipla escolha):<br>`var chkbox = MHGetControl("Q1", "A2");`<br>`chkbox.checked = true;` |
| *object* **MHGetMatrixCaption(** *string* matrixKey [, *string* type, *int* index]**)** | **Parâmetros**<br><br>*matrixKey*: Especifica a chave da matriz.<br><br>*type*: (opcional) Especifica se é linha ou coluna. Definir como `"row"` ou `"column"` para obter o elemento de legenda em coluna ou linha. Se for omitido ou se for um valor diferente, a legenda da matriz é retornada.<br><br>*index* (opcional): Especifica o índice de uma linha ou coluna. A primeira linha ou coluna possui um índice = 0.<br><br>**Valor de retorno**<br><br>Retorna um elemento de legenda de matriz ou um elemento de legenda de coluna ou linha de matriz.<br><br>O valor de retorno é do tipo: **Span HTML element (clique para visualizar a documentação externa).**<br><br>**Exemplo**<br><br>Este exemplo altera a legenda da segunda linha de uma matriz:<br>`var rowcaption = MHGetMatrixCaption("M1", "row", 1);`<br>`rowcaption.innerHTML = "Custom Row Caption";` |
| *object* **MHGetQuestionContainer(** *string* key [, *bool* isMatrix]**)** | **Parâmetros**<br><br>*key*: Uma chave de pergunta ou de matriz.<br><br>*isMatrix* (opcional): Especifica se o recipiente é uma matriz. Se for omitido, o recipiente é considerado uma pergunta.<br><br>**Valor de retorno**<br><br>Retorna o elemento (SectionItem) que contém uma pergunta ou matriz. O valor de retorno é do tipo: **Table HTML element (clique para visualizar a documentação externa).**<br><br>**Exemplo**<br><br>Esse exemplo oculta uma pergunta inteira:<br>`var question = MHGetQuestionContainer("Q2");`<br>`question.style.display = "none";` |

| Função | Descrição |
|---|---|
| *object* **MHGetQuestionImage**(*string* key [, *int* index, *bool* isMatrix]) | **Parâmetros**<br>*key*: Especifica a chave da matriz ou pergunta.<br>*index* (opcional): Especifica o índice da imagem da pergunta ou matriz. A primeira imagem possui um índice = 0. Se for omitido, a primeira imagem será retornada.<br>*isMatrix* (opcional): Especifica se uma pergunta de matriz é solicitada. Se for omitido, a imagem é considerada uma imagem de pergunta.<br>**Valor de retorno**<br>Retorna um elemento de pergunta ou de matriz.<br>O valor de retorno é do tipo: **Img HTML element (clique para visualizar a documentação externa).**<br>**Exemplo**<br>Este exemplo altera a URL de uma imagem de pergunta:<br>`var image = MHGetQuestionImage("Q4");`<br>`image.src = "http://myserver/path/car.jpg";` |
| *object* **MHGetSection(***int* sectionIndex**)** | **Parâmetro**<br>*sectionIndex*: Especifica o índice da seção de página. A primeira seção possui um índice = 0.<br>**Valor de retorno**<br>Retorna o elemento de seção. O valor de retorno é do tipo: **Table HTML element (clique para visualizar a documentação externa).**<br>**Exemplo**<br>Este exemplo oculta a segunda seção da página:<br>`var section = MHGetSection(1);`<br>`section.style.display = "none"` |
| *object* **MHGetSectionCaption(** *int* sectionIndex**)** | **Parâmetro**<br>*sectionIndex*: Especifica o índice da seção de página. A primeira seção possui um índice = 0.<br>**Valor de retorno**<br>Retorna o elemento de legenda da seção.<br>O valor de retorno é do tipo: **TD HTML element (clique para visualizar a documentação externa).**<br>**Exemplo** |

| Função | Descrição |
|---|---|
| | Este exemplo altera a legenda da primeira seção da página:<br>`var caption = MHGetSectionCaption(0);`<br>`caption.innerHTML = "Custom Section Caption";` |
| *void* **MHSetValue(***variant* value, *string* QuestionKey [, *string* AlternativeKey, *bool* getAlternativeTextbox] **)** | **Parâmetros**<br>*variant*: O valor a definir. O tipo deste parâmetro é dependente do controle de pergunta ou alternativa especificado.<br>*QuestionKey*: Especifica a chave da pergunta.<br>*AlternativeKey* (opcional): Especifica a chave da alternativa.<br>*getAlternativeTextbox* (opcional): Passando true para a função, o valor da caixa de texto da alternativa será definido de acordo com o primeiro parâmetro.<br>**Descrição**<br>Este método proporciona funcionalidade facilitada para configurar o valor de um controle de pergunta ou alternativa. Este método não tem valor de retorno.<br>**Valor de retorno**<br>Este método não tem valor de retorno.<br>**Exemplo**<br>Este exemplo define o valor de uma pergunta simples (texto):<br>`MHSetValue("Type Some Text Here...", "Q6");` |

## Propriedades de programação global

### Propriedades globais

A seguintes propriedades globais estão disponíveis ao usar JavaScript do lado do cliente em um Questionário:

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| *string* **MHAlternativeKey** | **Descrição**<br>Esta propriedade retorna a chave de alternativa do controle de alternativa que acionou o evento.<br>**Tipo de propriedade**<br>Esta propriedade é do tipo objeto string. |
| *object* **MHBackButton** | **Descrição**<br>Obtém o botão back. |

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| | **Tipo de propriedade**<br>Esta propriedade é do tipo: **Input HTML element, type=submit (clique para visualizar a documentação externa).** |
| *object* **MHCloseButton** | **Descrição**<br>Obtém o botão fechar.<br>**Tipo de propriedade**<br>Esta propriedade é do tipo: **Input HTML element, type=submit (clique para visualizar a documentação externa).** |
| *string* **MHContext** | **Descrição**<br>Obtém ou define o contexto do formulário de resposta.<br>**Tipo de propriedade**<br>Esta propriedade é do tipo string. |
| *object* **MHControl** | **Descrição**<br>Esta propriedade retorna o controle que acionou o evento.<br>**Tipo de propriedade**<br>O tipo de propriedade depende do controle que acionou o evento:<br>• Controle de caixa de texto de linha única: **Input HTML element, type=text (clique para visualizar a documentação externa).**<br>• Controle de caixa de texto de multilinha: **Textarea HTML element (clique para visualizar a documentação externa).**<br>• Controle de lista suspensa: **Select HTML element (clique para visualizar a documentação externa).**<br>• Controle de caixa de listagem: **Select HTML element (clique para visualizar a documentação externa).**<br>• Controle de botão de opção: **Input HTML element, type=radio (clique para visualizar a documentação externa).**<br>• Controle de caixa de seleção: **Input HTML element, type=checkbox (clique para visualizar a documentação externa).**<br>• Controle de página: **Div HTML element (clique para visualizar a documentação externa).** |
| *int* **MHCustomerDomainID** | **Descrição**<br>Obtém o ID de domínio do cliente. Relevante somente se MHIsAnonymous = false.<br>**Tipo de propriedade**<br>Esta propriedade é do tipo integer. |

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| *int* **MHCustomerID** | **Descrição**<br>Obtém o ID do cliente. Relevante somente se MHIsAnonymous = false.<br>**Tipo de propriedade**<br>Esta propriedade é do tipo integer. |
| *object* **MHForwardButton** | **Descrição**<br>Obtém o botão forward (next).<br>**Tipo de propriedade**<br>Esta propriedade é do tipo: **Input HTML element, type=submit (clique para visualizar a documentação externa).** |
| *bool* **MHIsAnonymous** | **Descrição**<br>Esta propriedade booleana é true se o formulário de resposta for anônimo; senão é false.<br>**Tipo de propriedade**<br>Esta propriedade é do tipo booleano. |
| *bool* **MHIsNew** | **Descrição**<br>Esta propriedade é true se o formulário de resposta for novo (se não tiver sido armazenado antes); senão é false.<br>**Tipo de propriedade**<br>Esta propriedade é do tipo booleano. |
| *bool* **MHIsPagePreview** | **Descrição**<br>Esta propriedade booleana é true se estiver visualizando uma página no Visual Dialogue; senão é false.<br>**Tipo de propriedade**<br>Esta propriedade é do tipo booleano. |
| *bool* **MHIsPreviewMode** | **Descrição**<br>Esta propriedade booleana é true se estiver visualizando um Questionário no Visual Dialogue; senão é false.<br>**Tipo de propriedade**<br>Esta propriedade é do tipo booleano. |
| *string* **MHQuestionKey** | **Descrição**<br>Esta propriedade retorna a chave da pergunta do controle da pergunta que acionou o evento. |

| Propriedade | Descrição |
|---|---|
| | **Tipo de propriedade**<br>Esta propriedade é do tipo objeto string. |
| *object* **MHPage** | **Descrição**<br>Obtém o elemento página do Questionário.<br>**Tipo de propriedade**<br>Esta propriedade é do tipo: **Div HTML element (clique para visualizar a documentação externa).** |
| *int* **MHPageIndex** | **Descrição**<br>Obtém o índice da página atual.<br>**Tipo de propriedade**<br>Esta propriedade é do tipo integer. |
| *int* **MHParticipantID** | **Descrição**<br>Obtém ou define o ID de participante.<br>**Tipo de propriedade**<br>Esta propriedade é do tipo integer. |
| *object* **MHResetButton** | **Descrição**<br>Obtém o botão redefinir.<br>**Tipo de propriedade**<br>Esta propriedade é do tipo: **Input HTML element, type=submit (clique para visualizar a documentação externa).** |

# Capítulo

# 8

# Relatórios

**Nesta seção:**


- Sobre os relatórios . . . . . .222
- Como e porque relatórios são utilizados . . . . . .222
- Report Designer . . . . . .223
- Vista Visualização . . . . . .254
- Navegação em relatórios . . . . . .255
- Segurança dos relatórios . . . . . .256
- Formatos de relatório . . . . . .257
- Report Portal . . . . . .258
- Relatório integrado . . . . . .258

# Sobre os relatórios

O Visual Dialogue vem com uma funcionalidade integrada para criar e executar relatórios. A ferramenta Report Designer integrada é utilizada para criar os relatórios.

### Report Designer

O Report Designer é utilizado para criar relatórios personalizados usando o domínio e/ou as fontes de dados SQL.

Consulte**Sobre o Report Designer** na página 223 para obter detalhes.

### Modelos de relatório

Use o Report Designer para criar modelos de relatório.

Um *modelo de relatório* é o modelo utilizado para gerar (e opcionalmente salvar) relatórios no **aplicativo Report Portal**.

Veja **Como criar um modelo de relatório** na página 223para obter detalhes sobre como criar modelos.

# Como e porque relatórios são utilizados

A geração de relatórios é o processo de acesso, formatação e distribuição de dados dentro e fora da sua organização.

Os relatórios são também usados na estratégia de Inteligência de Negócios, proporcionando aos seus usuários a informação solicitada, no formato solicitado.

O **Report Portal**simplifica a gestão, securização e entrega de relatórios pela Internet. Ele apresenta a informação em **formats** familiares e fáceis de usar.

### A equação do relatório

O processo de uso de relatórios está apresentado na equação abaixo.

**acesso aos dados + processamento dos dados + layout do relatório = resultado do relatório**

- **Acesso a Dados**

  O Acesso a Dados representa os dados físicos na base de dados.

- **Processamento de Dados**

  O Processamento de Dados se refere ao cálculo de resultados intermediários baseados nos dados e na modificação do layout do relatório, à medida em que o relatório é gerado.

- **Layout de Relatório**

O Layout de Relatório é um conjunto de componentes de criação que descrevem a aparência e apresentação do relatório e definem o comportamento de componentes durante a geração do relatório.

- **Produção de Relatório**

  A Produção de Relatórios é o resultado do processo de geração dos relatórios, apresentando o conteúdo exato no formato solicitado.

  Esta equação abrange mais ou menos toda a área de desenvolvimento conhecida como produção de relatórios. Basicamente, cada elemento da equação tem igual importância. Se qualquer elemento da equação não estiver suportado ou se estiver mal suportado, a utilidade da solução de produção de relatórios fica fortemente reduzida.

# Report Designer

## Como criar um modelo de relatório

Para criar um modelo de relatório, selecione **Modelo de relatório** a partir da guia **Criar** no Visual Dialogue. O **Assistente de novo modelo de relatório** é aberto.

**Etapa 1**

Na primeira página do assistente, o novo modelo de relatório recebe um nome e também pode receber uma descrição.

Além disso, você precisa escolher uma pasta do portal de relatórios para salvar o modelo de relatório.

Para excluir, criar ou renomear uma pasta do portal de relatórios, clique no botão à direita da lista suspensa de pastas. A janela **Selecionar pasta do Report Portal** é aberta.

**Etapa 2**

na segunda e última página do assistente, é selecionado o **Formato de saída padrão**. Os diferentes formatos de relatório estão listados em **Formatos de relatório** na página 257.

**Observação:** Todos os textos e opções selecionados no assistente podem ser alterados posteriormente na janela **Propriedades de relatório** .

Depois de você concluir o **Assistente de novo modelo de relatório**, será aberto o **Report Designer**.

## Sobre o Report Designer

O Report Designer é o aplicativo usado para construir e projetar modelos de relatório.

O Report Designer tem três modos de visualização:

- **Dados**

  A vista Dados aparece por padrão quando você abre ou cria um relatório. A definição das fontes de dados é normalmente a primeira tarefa.

- **Layout**

  A vista Layout é dividida em duas áreas: a tela e a área de trabalho. A tela é a área que contém o design do relatório em si. É aqui que são inseridas as **faixas** e componentes que irão por fim controlar o conteúdo de cada página do relatório. A área de trabalho é composta por **barras de ferramentas**, **paletas de componentes**, réguas e outros componentes que podem ser usados para manipular a tela.

- **Visualização**

  A vista Visualização é utilizado para visualizar o relatório, com base em um conjunto de valores de parâmetros de teste.

## Propriedades do modelo de relatório

Para revisar ou editar as propriedades de um modelo de relatório, escolha **Propriedades** a partir da **guia Arquivo**. Para obter detalhes sobre a segurança dos relatórios, consulte **Segurança dos relatórios** na página 256.

### A guia Geral

Propriedades do modelo geral

- **Nome** — O nome do modelo de relatório
- **Descrição** — A descrição do modelo de relatório
- **Criado** (somente leitura) — A data e horário de criação do modelo
- **Criado por** (somente leitura) — O nome de usuário de quem criou o relatório
- **Última modificação** (somente leitura) — A data e o horário em que o modelo foi modificado pela última vez
- **Última modificação por** (somente leitura) — O nome do usuário que modificou o modelo pela última vez

### A guia Report Portal

Use estas propriedades para controlar o comportamento do relatório no **Report Portal**.

- **Pasta do Report Portal** — A pasta do Report Portal na qual o modelo é salvo. Clique no botão de navegação à direita do nome da pasta para navegar e gerenciar as pastas de modelos.
- **Formato padrão** — O formato de saída padrão usado na execução do relatório. Para conhecer todos os formatos disponíveis, consulte **Formatos de relatório** na página 257.
- **Publicar na visão geral do Report Portal** — Marque esta opção para disponibilizar o modelo do relatório na visão geral do Report Portal. A página de visão geral no Report Portal é uma lista de todos os relatórios, conforme mostrado no **Report Portal**.

  Geralmente esta opção é deixada em branco até que o modelo tenha sido criado.

- **Ativar execução de relatório** — Marque esta opção para que usuários do Report Portal possam executar o relatório. Se a opção não for assinalada, apenas o arquivo do modelo ficará disponível.

#### A guia Avançadas

Use estas propriedades para relacionar o relatório a um tipo de sistema. Todos os **relatórios padrão** têm um tipo de relatório de sistema, como:

- **Relacionar a um tipo de relatório de sistema** — Uma lista de todos os tipos disponíveis de relatórios de sistema.
- **Usar somente com um domínio de cliente específico** — Uma lista de todos os domínios disponíveis. Defina esta lista suspensa para usar o tipo de relatório de sistema com um único domínio.

# Vista Dados

## Sobre a vista Dados

A vista Dados aparece por padrão ao abrir ou criar um relatório. É nele que são definidas todas as fontes de dados utilizadas no relatório. Neste modo, você define as fontes de dados e especifica os parâmetros usados para filtrar ou limitar os dados no tempo de execução.

#### Fontes de dados

É possível selecionar dados de dois tipos diferentes de fonte de dados::

1. **SQL personalizado**

   Com esta opção é possível redigir consultas SQL personalizadas com bancos de dados SQL.

2. **Domínio do cliente**

   Esta opção permite recuperar dados de domínios de clientes. **Seleções** pré-definidas podem ser usadas para limitar a seleção de dados.

Para definir novas fontes de dados, consulte **Definição de fontes de dados** na página 226.

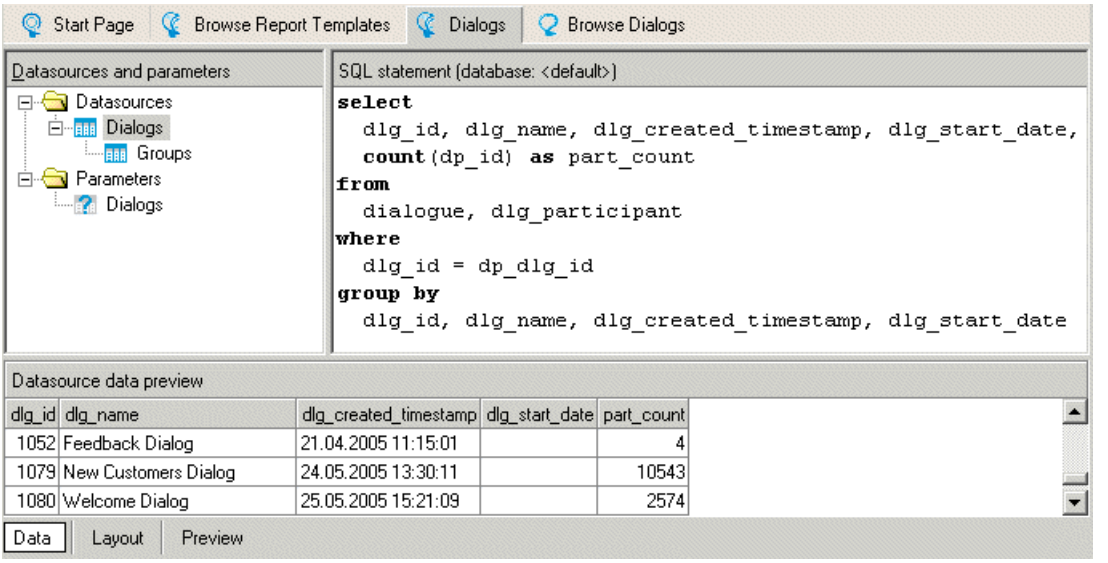
Uma fonte de dados também pode ser criada como uma subfonte de dados. Uma subfonte de dados é uma fonte de dados criada “abaixo” de outra estrutura, ligando-a à sua “fonte de dados primária”. Para definir novas subfontes de dados, consulte **Como definir uma subfonte de dados** na página 227.

#### Parâmetros

**Parâmetros** são usados para filtrar ou limitar a seleção de dados no tempo de execução. Um ou mais parâmetros podem ser definidos, sendo cada um ligado a um ou mais campos de fonte de dados.

#### A interface da vista Dados

A imagem abaixo mostra um exemplo da vista Dados, com a definição de duas fontes de dados SQL.




## Definição de fontes de dados

Para criar uma nova fonte de dados, selecione **Fonte de dados** > **Nova fonte de dados...** a partir da guia de faixa **Dados** ou clique com o botão direito na pasta da fonte de dados no modo de visualização em árvore e escolha **Nova fonte de dados**. O **Assistente de nova fonte de dados** é aberto.

### Etapa 1

Na primeira página do assistente, a nova fonte de dados recebe um nome e uma descrição opcional.

### Etapa 2

Na segunda página do assistente, é selecionado o **tipo de fonte de dados**:

- **SQL personalizado**

  Com esta opção é possível redigir consultas SQL personalizadas com bancos de dados SQL.

- **Domínio do cliente**

  Esta opção permite que você selecione os dados de um domínio de clientes.

Caso selecione **SQL personalizado**, o assistente será concluído depois esta etapa. Caso selecione **Domínio do cliente**, a terceira página (etapa) deve ser executada.

### Etapa 3

Na terceira e última página do assistente, são definidos um Domínio do cliente, e, opcionalmente, uma **seleção** (para limitar a seleção de dados).

### Informações relacionadas

Para definir novas subfontes de dados, consulte **Como definir uma subfonte de dados** na página 227.

Depois de uma fonte de dados ser criada, os parâmetros ligados a ela podem ser definidos. Verifique**Definição e vinculação de parâmetros** na página 227.

Para testar uma fonte de dados, consulte **Como testar fontes de dados** na página 229.

Para ordenar uma fonte de dados, consulte **Organização de fonte de dados** na página 230.

## Como definir uma subfonte de dados

Uma subfonte de dados é uma fonte de dados criada “abaixo” de outra estrutura, ligando-a à sua “fonte de dados primária”.

### Como criar uma subfonte de dados

Para criar uma subfonte de dados, selecione a“ fonte de dados primária” e depois escolha **Fonte de dados** > **Nova subfonte de dados...** a partir da guia **Dados** ou clique com o botão direito na pasta da fonte de dados no modo de visualização em árvore e escolha **Nova subfonte de dados**. O **Assistente de nova fonte de dados** é aberto.

**Observação:** Uma subfonte de dados só pode ser criada sob uma fonte de dados SQL e só pode ser definida por meio de uma instrução SQL (o que significa que o assistente só abrange a primeira etapa).

### Vinculação da subfonte à fonte de dados primária

Ao definir a subfonte de dados, a fonte de dados deve estar “vinculada” à sua fonte de dados primária através de uma variável de host; a variável de host consulta diretamente um dos campos na fonte de dados primária.

Através de variáveis de host, também é possível ligar **parâmetros de relatório** a uma subfonte de dados. Se o nome do parâmetro contiver espaços, esses espaços deverão ser substituídos por sublinhados ao serem referidos na instrução SQL.

### Uso

A subfonte de dados é executada uma vez para cada linha da tabela de resultados da fonte de dados primária. Desta forma, as subfontes de dados são úteis, por exemplo, ao usar **sub-relatórios** ou o componente GráficoBD.

### Informações relacionadas

Depois de uma fonte de dados ser criada, os **parâmetros** ligados a ela podem ser definidos.

Para aprender como testar sua fonte de dados, consulte **Como testar fontes de dados** na página 229.

Para aprender a como organizar uma fonte de dados, consulte **Organização de fonte de dados** na página 230.

## Definição e vinculação de parâmetros

Os parâmetros são usados para filtrar ou limitar a seleção de dados no tempo de execução de geração do relatório.

Cada relatório pode ter um ou mais parâmetros definidos. Para criar um parâmetro, escolha **Parâmetro** a partir da guia **Dados** ou clique com o botão direito na pasta de parâmetro no modo de visualização em árvore e escolha **Novo parâmetro**. A janela **Novo parâmetro**.

### A guia Geral

Na guia **Geral**, são definidas as seguintes propriedades:

- **Nome do parâmetro** — O nome do parâmetro (obrigatório)
- **Descrição** — A descrição do parâmetro (opcional)
- **Parâmetro necessário** — Marcar esta opção define o parâmetro como obrigatório
- **Tipo de dados** — O tipo de dados do parâmetro (obrigatório)
- **Operador** — O operador do parâmetro (obrigatório)
- **Operador fixo** — Marque esta opção para fixar o operador. Quando não está marcado, o operador pode ser alterado no tempo de execução.
- **Valor padrão** — Use esta opção para definir o valor padrão do parâmetro (opcional)

### A guia Vinculações

Na guia **Vinculações**, os vínculos a uma ou mais fontes de dados podem ser definidos.

Clique em **Adicionar** para adicionar um vínculo.

- **Fonte de dados** — Selecione a fonte de dados para realizar o vínculo
- **Campo** — Selecione a fonte de dados para realizar o vínculo

Depois, clique em **OK** — O vínculo do parâmetro é adicionado à lista de ligações de parâmetro (conforme mostrado nas duas imagens acima).

Para editar um vínculo, selecione-o e clique em **Editar**. A janela de propriedades **Ligação de parâmetro** é exibida.

Para excluir um vínculo, selecione-o e clique em **Excluir**.

**Observação:** Em vez de vincular um campo a um parâmetro, você também pode se referir a um parâmetro diretamente na instrução SQL superior de um datasource. Exemplo:

```
SELECT * FROM dialog where dlg_id = :Dialog
```

Se o nome do parâmetro contiver espaços, esses espaços deverão ser substituídos por sublinhados ao serem referidos na instrução SQL.

### A guia Pesquisar SQL

Se necessário, uma consulta SQL de pesquisa pode ser definida. Ao executar o relatório no **Report Portal**, a busca no SQL é executada e os resultados são exibidos em uma lista de marcação caso o operador do parâmetro seja “interno”. Caso contrário, ele é mostrado como uma lista suspensa.

Para usar uma consulta de SQL de pesquisa, marque a opção **Permitir pesquisar SQL** e escreva a instrução SQL. Para testar seu SQL, clique em **Testar**. O número de linhas retornadas será relatado.

**Observação:** Uma ou duas colunas precisam ser retornadas pela instrução SQL:

- Caso uma coluna seja exibida, ela é usada como valor e “texto de exibição” na lista suspensa/de marcação.
- Se duas colunas forem retornadas, a primeira será usada como valor, e a segunda, como texto exibido na lista suspensa ou de marcação.

#### A guia Avançadas

Marque esta opção para relacionar o parâmetro a um tipo de parâmetro de sistema. Selecione o tipo de parâmetro de sistema na lista suspensa. Caso o relatório seja, por exemplo, do tipo de relatório de sistema de *Relatório de diálogo*, ele deve conter um parâmetro com o tipo de parâmetro de sistema definido para *ID do diálogo.*

## Como testar fontes de dados

Todas as fontes de dados de um relatório podem ser testadas. Assim, você pode visualizar o conjunto de dados de uma fonte de dados.

#### Como testar uma fonte de dados SQL

Uma fonte de dados SQL pode ser testada com ou sem subfontes de dados:

- **Como testar uma fonte de dados SQL sem subfontes**

  Para testar uma fonte de dados SQL sem levar em conta subfontes de dados, selecione a fonte de dados e escolha **Testar SQL** > **Testar SQL** a partir da guia **Dados** ou clique com o botão direito na fonte de dados e escolha **Testar SQL**. Isto executa a instrução SQL e exibe o resultado na janela **Visualização de dados da fonte de dados**.

- **Como testar uma fonte de dados SQL com subfontes**

  Para testar uma fonte de dados SQL, incluindo subfontes de dados, selecione a fonte de dados e escolha **Testar fonte de dados** a partir da guia **Dados** ou clique com o botão direito na fonte de dados e escolha **Testar fonte de dados**. Isto executa a instrução SQL e as subfontes de dados e exibe o resultado na janela **Visualização de dados da fonte de dados**. Cada linha no resultado da fonte de dados pode ser ampliada para visualização dos resultados da subfonte de dados.

  Caso a fonte de dados não tenha subfontes de dados, o resultado será o mesmo para o procedimento anterior.

#### Como testar uma subfonte de dados

Uma subfonte de dados SQL pode ser testada com ou sem sua fonte de dados primária:

- **Como testar uma subfonte de dados com o vínculo**

  Para testar uma subfonte de dados com o vínculo à sua fonte de dados primária, selecione a fonte de dados e escolha **Testar fonte de dados** a partir da guia **Dados** ou clique com o botão direito na fonte de dados e escolha **Testar fonte de dados**. Isto executa as instruções SQL, incluindo a subfonte de dados, e exibe o resultado na janela **Visualização de dados da fonte de dados**. Cada linha no

resultado da fonte de dados primária pode ser ampliada para visualização dos resultados da subfonte de dados.

- **Como testar uma subfonte de dados sem o vínculo**

  Para testar uma subfonte de dados sem o vínculo à sua fonte de dados primária, selecione a fonte de dados e escolha **Testar SQL** > **Testar SQL** a partir da guia **Dados** ou clique com o botão direito na fonte de dados e escolha **Testar SQL**. Uma janela é exibida, solicitando “parâmetro de vínculo”. Preencha o valor do parâmetro e clique em **OK**. Isto executa a instrução SQL e exibe o resultado na janela **Visualização de dados da fonte de dados**.

#### Como testar uma fonte de dados de domínio do cliente

Para testar uma fonte de dados de domínio do cliente, selecione a fonte de dados e escolha **Testar fonte de dados** a partir da guia **Dados** ou clique com o botão direito na fonte de dados e escolha **Testar fonte de dados**. Isto exibe o resultado na janela **Visualização de dados da fonte de dados**.

#### Valores de teste de parâmetro de relatório

Para testar suas fontes de dados com um ou mais valores de parâmetro determinados, escolha **Valores dos parâmetros** a partir da guia **Dados** ou clique com o botão direito no modo de visualização em árvore e escolha **Valores do parâmetro de relatório**. A janela **Valores de teste do parâmetro de relatório** é exibida. Defina os valores de teste para os parâmetros desejados e clique em **OK**.

Os parâmetros necessários são marcados na cor vermelha na janela.

Ao testar as fontes de dados no relatório, os valores de parâmetro fornecidos são usados.

Consulte **Opções de teste** na página 230 para configurações de valor de teste global.

## Opções de teste

As *opções de teste* são configurações globais no Report Designer e, desta forma, são aplicadas quando se trabalha com todos os relatórios no designer.

Para definir as opções de teste para relatórios de teste no Report Designer, escolha **Opções de teste** a partir da guia de faixa **Dados**. A janela **Opções do teste de relatório** é exibida.

- **Número máx. de registros na amostra SQL** Esta configuração define o número máximo de registros buscados ao executar uma fonte de dados SQL. Para desativar esta limitação, limpe o campo ou defina-o como -1.
- **Número máx. de registros em uma amostra de domínio de cliente** Esta configuração define o número máximo de registros exibidos ao executar uma fonte de dados de domínio do cliente. Para desativar esta limitação, limpe o campo ou defina-o como -1.

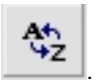
Estas configurações também se aplicam ao visualizar relatórios na **vista Visualização**.

## Organização de fonte de dados

É possível definir a organização de quaisquer fontes de dados que sejam definidas para um relatório. Para definir a organização de uma fonte de dados, selecione-a no modo de visualização em árvore, clique com o botão direito e selecione **Configurações de classificação de fonte de dados**. A janela **Configurações de classificação de fonte de dados** é exibida.

Selecione os campos (colunas) disponíveis pelos quais você deseja que a fonte de dados seja organizada e clique na seta esquerda. Isto fará com que os campos selecionados sejam transferidos para a lista **Classificar campos**. Para organizar por todos os campos disponíveis, clique na “seta esquerda dupla”.

Para remover os campos da lista **Classificar campos**, selecione os itens desejados e transfira-os de volta para a lista **Campos disponíveis** clicando na seta direita.

Para alterar a ordem de organização para um item de fonte de dados, selecione-o e clique em  .

# Vista Layout no Report Designer

## Sobre a vista Layout no Report Designer

A vista Layout é onde você desenvolve um layout de relatório.

A vista Layout é dividido em duas áreas: a caixa de ferramentas e a tela.

### A caixa de ferramentas

A caixa de ferramentas é composta por paletas, **barras de ferramentas**, réguas e outras ferramentas que podem ser usadas para manipular a tela.

Consulte **Visão geral da ferramenta de layout** na página 232 para obter detalhes sobre os componentes disponíveis para caixas de ferramentas.

### A tela

A tela é a área que contém o design do relatório. É nela que são inseridas as **faixas** e os componentes (da caixa de ferramentas) que irão então controlar o conteúdo de cada página do relatório.

## Faixas do Relatório

### *Sobre faixas de relatório*

A tela é dividida em seções chamadas de *faixas*.

É nelas que são colocados os componentes que controlam o conteúdo de cada página do relatório.

### As faixas

Cada faixa é rotulada pelo divisor de seção localizado imediatamente abaixo: a primeira faixa é chamada de “cabeçalho”, a segunda de“detalhe” e a terceira de “rodapé”. Quando o relatório é gerado, as faixas são impressas em diferentes partes da página. Há muitos tipos diferentes de faixas para ocasiões diferentes.

Para adicionar ou remover faixas de um relatório, escolha **Faixas** a partir da guia de faixa **Layout**.

As faixas que você pode ou deve usar em um relatório são:

- **Detalhe**

  A faixa de detalhe é o corpo do relatório. Ela está sempre presente e não pode ser removida.

- **Cabeçalho**

  O conteúdo da faixa de cabeçalho aparece na parte superior de cada página do relatório.

- **Rodapé**

  O conteúdo da faixa de rodapé aparece na parte inferior de cada página do relatório.

- **Título**

  O conteúdo da faixa de título aparece uma vez no início do relatório.

- **Resumo**

  O conteúdo da faixa de resumo aparece uma vez no fim do relatório.

Para saber como ajustar as faixas, consulte **Ajuste de faixa** na página 232.

### *Ajuste de faixa*

Quando uma forma não se encaixa em uma faixa (por exemplo, na faixa de cabeçalho), é possível elevar a altura da faixa.

Para ajustar a altura:

1. Coloque o cursor sobre o divisor com o rótulo **Cabeçalho**. O cursor se tornará uma seta bidirecional, indicando que você pode arrastar o divisor para cima e para baixo.
2. Segure o botão esquerdo do mouse e arraste o divisor para cima e para baixo. Preste atenção às duas pequenas linhas que aparecem na régua vertical à esquerda do divisor. Elas são chamadas de linhas guias, pois representam a nova posição do divisor.
3. Arraste o divisor para elevar a altura da faixa de cabeçalho.

   Este método de alteração do tamanho da faixa de cabeçalho funciona com todas as faixas.

## Ferramentas de layout

### *Visão geral da ferramenta de layout*

As ferramentas de layout são compostas por paletas de componentes, guias, réguas e outras ferramentas que podem ser usadas para manipulação da tela.

- **Componentes do relatório**: Os componentes disponíveis para a criação da tela do relatório são mostrados na barra de ferramentas. Para obter mais informações, ver **a barra de ferramentas da paleta de componentes**.
- **Objetos de relatório**: Todos os objetos e componentes usados no relatório são listados na Árvore de Relatórios à esquerda. Para obter informações adicionais, consulte **A Árvore de Relatórios** na página 233.
- Consulte**A guia de caixa de ferramentas Objetos de relatório** na página 233 para obter detalhes.

*A barra de ferramentas da paleta de componentes*

A barra de ferramentas da paleta de componentes oferece componentes para a criação da tela do relatório. Para usar um componente em um relatório, selecione o componente desejado na barra de ferramentas da pelata de componentes, mova o cursor ao local desejado na tela e clique para inseri-lo.

As propriedades do componente na tela aparecem como barras de ferramentas na vista Layout. Os componentes disponíveis são:

- Manter todas as descrições de componente até a próxima seção, "a guia da caixa de ferramentas das Fontes de Dados e Campos"
- Remover todas as descrições de componente até a próxima seção, "a guia da caixa de ferramentas das Fontes de Dados e Campos"
- Reescrever a seção "guia da caixa de ferramentas Objetos de relatório"

*A Árvore de Relatórios*

A guia Árvore de Relatórios fornece uma visão geral hierárquica e acesso rápido a todos os objetos e componentes usados em um relatório. Para acessar ou selecionar um objeto usado em um relatório, navegue pela estrutura de objetos e selecione o objeto desejado. O objeto selecionado será realçado na tela do relatório. As propriedades de um objeto selecionado na tela são disponibilizadas como barras de ferramentas acima da vista Layout.

### *A guia de caixa de ferramentas Fontes de dados e campos*

A guia de caixa de ferramentas **Fontes de dados e campos** permite que você arraste e solte com facilidade campos e parâmetros de banco de dados em um relatório.

Se um relatório contiver campos de parâmetro, os valores de parâmetro usados ao executá-lo serão exibidos nele.

Propriedades para um campo selecionado na tela são disponibilizadas como **barras de ferramentas** na vista Layout.

#### Opções

Clique com o botão direito na guia **Fontes de dados e campos** e escolha **Opções** para visualizar as opções dos campos.

- **Todos** — Cria os campos de rótulo e de valor para o campo selecionado.
  - **Estilo** — Escolha **Tabular** para criar os campos um acima do outro. Selecione **Vertical** para criar os campos um ao lado do outro.
- **Rótulos** — Cria o rótulo somente para o campo selecionado.
- **Campos** — Cria o campo de valor somente para o campo selecionado.

### *A guia de caixa de ferramentas Objetos de relatório*

A guia de caixa de ferramentas **Objetos de relatório** fornece uma visão geral hierárquica e acesso rápido a todos os objetos e componentes usados em um relatório.

Para acessar ou selecionar um objeto usado em um relatório, navegue pela estrutura de objetos e selecione o objeto desejado. O objeto selecionado será realçado na tela do relatório.

As propriedades de um objeto selecionado na tela são disponibilizadas como **barras de ferramentas** acima da vista Layout.

### *Componentes*

*Tabelas de referência cruzada*

Sobre as planilhas

As planilhas foram uma das primeiras aplicações que deram ao PC todo o sucesso que obteve. As planilhas apresentam cálculos em um formato de grade, isto é, com cabeçalhos de colunas, títulos de linhas e cálculos realizados dentro das células.

Uma planilha pode adotar muitos formatos diferentes. O formato de tabela de referência cruzada é um dos mais populares. As tabelas de referência cruzada representam tabulações cruzadas, processo pelo qual os totais e outros cálculos são realizados com base nos valores comuns encontrados em um conjunto de dados.

Por exemplo, vamos supor que você tenha um conjunto de dados que descreve as vendas de uma empresa. Cada venda é representada por uma linha de dados. Cada linha de dados contém um nome de cliente, cidade, estado, data da venda e valor da venda. Agora vamos supor que você gostaria de conhecer o total de vendas para cada mês, por estado. Veja abaixo uma forma de apresentar os dados:

Estado: **AL (Alabama)**

Ano: **1999**

Total de Vendas: **$2577**

Estado: **CA (California)**

Ano: **2000**

Total de Vendas: **$3548**

Este formato é bom, mas dificulta uma comparação entre estados. Veja outro formato:

| Sum of Sale Amount | State | | | |
|---|---|---|---|---|
| SaleMonth | AL | BC | CA | Corfu |
| 1 | | $17,917.00 | | $9,897.00 |
| 2 | | | $22,847.60 | $15,052.00 |
| 3 | $61,869.30 | | $27,483.90 | |
| 4 | | $7,885.00 | | |
| 5 | $109,682.00 | $784.90 | | |
| 6 | | $9,955.00 | | $0.00 |
| 7 | $39,797.70 | | $42,676.05 | |
| 8 | | | | |
| 9 | | | $971.70 | $72,089.90 |
| 10 | $7,990.00 | | $14,293.30 | |
| 11 | | | $45,160.10 | $766.80 |
| 12 | $2,577.85 | | $168,756.50 | |
| Grand Total | $221,916.85 | $36,541.90 | $322,189.15 | $97,805.70 |

Este formato é de mais fácil leitura e mais compacto. Estamos apresentando mais informação em menos espaço. Fica fácil fazer a comparação entre estados. Este é o formato da tabela de referência cruzada. Os valores de mês e estado são chamados de dimensões por que orientam os dados em linhas e colunas. Os valores contidos nas células são os cálculos criados ao resumir os dados sobre vendas.

Esta simples tabela de referência cruzada que descrevemos aqui pode ser levada um passo adiante. E se quiséssemos saber quais são as vendas por cidade (dentro do estado), bem como a quantidade total de vendas por cidade? Podemos apresentar esta informação adicionando outra dimensão às colunas (ou seja, cidade) e outro cálculo aos valores (ou seja, contagem de vendas). Esta seria a tabela de referência cruzada resultante:

| | | State | City | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | AL | | | AL Total |
| SaleMonth | Data | Hoover | Mobile | Pelham | |
| 1 | Sum of Sale Amount | | | | |
| | Count of Sale Amount | | | | |
| 2 | Sum of Sale Amount | | | | |
| | Count of Sale Amount | | | | |
| 3 | Sum of Sale Amount | | $61,869.30 | | $61,869.30 |
| | Count of Sale Amount | | 1 | | 1 |
| 4 | Sum of Sale Amount | | | | |
| | Count of Sale Amount | | | | |
| 5 | Sum of Sale Amount | | $30,566.00 | $79,116.00 | $109,682.00 |
| | Count of Sale Amount | | 1 | 1 | 2 |

Observe o novo subtotal de colunas após cada estado. Esta tabela de referência cruzada mostra todas as informações da tabela inicial, com informação mais detalhada por cidade. Você pode constatar que as tabelas de referência cruzada podem expressar uma série de informações dentro de um espaço bem pequeno. O Report Designer integra uma função de criação de tabelas de referência cruzada. O **componente crosstab** foi criado para dar conta dos principais requisitos de tabelas de referência cruzada com o mínimo de esforço de sua parte. Por exemplo, vamos supor que você gostaria de criar a tabela de referência cruzada que acabamos de descrever. Você seguiria as etapas seguintes:

1 Selecionar os dados de vendas na base de dados

2 Criar um componente crosstab no layout de relatório.

3 Selecionar o estado, cidade e mês como dimensões.

4 Selecionar os valores de contagem e soma.

5 Visualizar o relatório. Ficaria

assim:

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | CA Total |
| SaleMonth | Data | Santa Maria | Santa Monica | |
| 1 | Sum of Sale Amount | | | |
| | Count of Sale Amount | | | |
| 2 | Sum of Sale Amount | | | $22,847.60 |
| | Count of Sale Amount | | | 2 |
| 3 | Sum of Sale Amount | | | $27,483.90 |
| | Count of Sale Amount | | | 2 |

O componente CrossTab

### Visão geral

Este tutorial mostra como usar a ferramenta CrossTab ao criar um relatório.

### Etapa 1

Crie uma fonte de dados com informações de clientes, contendo, entre outras coisas, os seguintes campos:

- MêsVenda
- ValorVenda

### Etapa 2

Crie uma tabela de referência cruzada:

1. Acesse a vista Layout.
2. Coloque um componente CrossTab na faixa de detalhe.
3. Use a barra de ferramentas Editar para atribuir a tabela de referência cruzada à fonte de dados do cliente.
4. Escolha **Arquivo** > **Configurar impressora** e defina a orientação como paisagem. Clique em **OK**.
5. Clique com o botão direito na tabela de referência cruzada e selecione **Configurar**. Surgirá o Crosstab Designer.
6. Leia as instruções no topo do Crosstab Designer.
7. Selecione o campo MêsVenda e arraste-o até a nova célula da linha. Os triângulos pretos mostram onde a dimensão será criada.
8. Quando os indicadores aparecerem à esquerda do novo elemento de linha, solte o campo no diagrama.
9. Clique em **OK**.
10. Visualização. Uma página em branco é exibida porque nenhum valor foi atribuído à tabela de referência cruzada.

### Etapa 3

Crie a tabela de referência cruzada:

1. Retorne ao layout, clique com o botão direito sobre a tabela de referência cruzada e selecione Configurar.
2. Arraste o campo ValorVenda sobre a célula com o novo valor. Quando os indicadores aparecerem, solte o campo no diagrama.

   **Observação:** o número 1000 exibido representa o formato do valor calculado. O total geral indica que a última linha da tabela de referência cruzada mostrará o valor total de venda referente a todos os meses.

3. Selecione MêsVenda e use a paleta de cores de realce para colorir em verde. observe que o elemento adotará um tom de rosa escuro em vez de verde, já que a célula está selecionada. Desfaça a seleção clicando em outro elemento, e ele deverá ficar verde.

4. Selecione o total geral e defina a cor como amarelo.
5. Selecione a soma do valor de venda e defina a cor como fúcsia.
6. Selecione o 1000 abaixo da soma do valor de venda e defina a cor como vermelho.
7. Selecione o 1000 à direita do total geral e defina a cor como cinza.
8. Feche o Crosstab Designer.
9. Visualização. Com as cores é possível ver onde cada elemento é impresso. Os valores em vermelho representam o valor de venda por mês. O valor em cinza é o total geral do ano. Os números em verde representam os meses. As seções em amarelo e rosa escuro mostram onde os títulos ou legendas são impressos.

## *O componente CálculoBD*

Este componente pode ser usado para fazer vários cálculos simples em um campo de fonte de dados.

### Como usar o componente CálculoBD

Crie um componente CálculoBD no seu relatório. Selecione o componente na tela e depois selecione o campo da fonte de dados (precisa ser numérico) a ser usado no cálculo.

Clique com o botão direito no componente na tela e escolha **Cálculos** para definir um tipo de cálculo ou lógica a ser usado.

Os cálculos disponíveis são:

- **Soma** — Resume o campo.
- **Mín.** — Exibe o valor mínimo do campo.
- **Máx.** — Exibe o valor máximo do campo.
- **Média** — Exibe o valor médio do campo.
- **Contagem** — Apresenta o número do campo.

**Observação:** O componente CálculoBD calcula o próprio valor com base no valor acumulado do campo repetido. Por exemplo, ao usar o cálculo Contagem, o resultado será 1, 2, 3, 4...

### Formatação do valor de saída

Para formatar o valor de saída do número do componente, clique com o botão direito no componente na tela e escolha **Formato de exibição**. Aparecerá então a janela **Formato**.

Em seguida, selecione o formato desejado na lista. O formato de exibição estará de acordo com a sintaxe de formato selecionada.

Também é possível inserir um formato personalizado, ou alterar um formato selecionado ao editar sua sintaxe.

## *O componente Gráfico*

*O componente Gráfico*

O componente Gráfico é usado para desenhar diagramas e gráficos com base em um conjunto de valores estáticos.

Inúmeros gráficos e configurações estão disponíveis.

### Configuração do componente Gráfico

Clique com o botão direito no componente na tela e escolha **Editar gráfico** para configurá-lo.

A janela **Editar gráfico** se divide em dois ou mais níveis de guias.

As guias de nível superior são:

- a guia **Gráfico** — Configuração, informação e funcionalidade geral do gráfico, como adição de séries, alteração de títulos e formatação.

  Todas as guias desta guia estão documentadas em **A guia Série** na página 240.
- A guia **Série** — Edita e configura a série adicionada.
- A guia **Dados** — Define os valores da série, descrevendo, por exemplo, um gráfico de barra ou de linha.
- A guia **Exportar** — Exporta o gráfico como um arquivo de imagem.
- A guia **Imprimir** — Usada para impressão.

### Adicionar e configurar séries

Adicionar e configurar séries é uma das tarefas mais comuns, e muitas vezes uma das primeiras que você realiza ao configurar um componente de gráfico.

Na janela **Editar gráfico**, abra a página **Gráfico > Série** e clique em **Adicionar** para adicionar uma série. A janela **Galeria TeeChart** se abre.

Uma grande variedade de séries está disponível. Na guia **Série**, é possível selecionar séries com base em valores. Na guia **Funções**, séries baseadas em funções (por exemplo, *y=f(x)*) podem ser selecionadas.

Diferentes versões de uma série podem ser encontradas clicando na pequena seta no canto inferior esquerdo do ícone de série.

**Observação:** Cada série selecionada pode contar com diferentes configurações.

### Configuração dos dados

Depois de adicionar uma série, é essencial configurar os dados. Para tanto, abra a guia **Dados** na janela **Editar gráfico**.

A guia **Dados** contém todos os valores de série. Use-a para inserir e modificar pontos de série. Cada série oferece um ou mais valores, dependendo do estilo. Por exemplo, a série de barra tem um valor para cada ponto da barra. A série de linha pode, opcionalmente, ter um valor X (posição horizontal) para cada ponto. Os valores de série (X e Y) podem ser numéricos ou de data/hora.

Nesta guia você também pode mudar a cor específica de cada ponto. Basta clicar duas vezes sobre a cor que você deseja alterar. Você poderá então escolher uma cor diferente no Editor de cor do padrão.

Para modificar um valor, você deve clicar duas vezes sobre o texto ou número que deseja alterar e pressionar Enter depois de introduzir novos valores. A tecla F2 também permite a modificação de dados.

No menu exibido ao se clicar com o botão direito do mouse, você pode selecionar **Anexar linha** para adicionar novos pontos à séries, e selecionar **Excluir linha** para excluir pontos. Os botões com setas permitem que você altere a célula selecionada. Quando você informa valores muito altos, eles podem não ser completamente visíveis. Você pode redimensionar as colunas clicando e arrastando a linha divisória dos títulos de grades.

Se inserir dados errados, você não poderá mudar o conteúdo da célula. Preste atenção ao inserir datas ou números com casas decimais flutuantes. Verifique ou altere as configurações regionais no painel de controle do Windows para personalizar datas e números de ponto flutuante.

Para adicionar uma nova linha, clique com o botão direito na tabela e escolha **Anexar linha**.

Para excluir uma linha, clique com o botão direito sobre a mesma e selecione **Excluir linha**.

**Observação:** Esta visualização pode variar conforme o tipo de série utilizado.

*O componente GráficoBD*

O componente GráficoBD é usado para desenhar diagramas e gráficos com base em valores de uma fonte de dados.

Inúmeros gráficos e configurações estão disponíveis.

### Configuração do componente GráficoBD

Clique com o botão direito no componente na tela e escolha **Editar gráfico** para configurá-lo.

A janela **Editar gráfico**, como visto acima, se divide em dois ou mais níveis de páginas com guias. As páginas de nível superior com guias são:

- **Gráfico** — Configuração geral de gráfico, informações e funções, como adição de séries, alteração de títulos, formatação, etc.

  Consulte**A guia Série** na página 240 para obter detalhes.
- **Série** — Edita e configura a série adicionada.
- **Dados** — Define os valores da série, descrevendo assim um gráfico de barra ou de linha, por exemplo.
- **Exportar** — Função de exportação do gráfico para um arquivo de imagem.
- **Imprimir** — Função relacionada à impressão.

### Adicionar e configurar séries

Adicionar e configurar séries é uma das tarefas mais comuns, e muitas vezes uma das primeiras que você realiza ao configurar um componente de gráfico.

Na janela **Editar gráfico**, abra a página **Gráfico > Série** e clique em **Adicionar** para adicionar uma série. A janela **Galeria TeeChart** se abre.

Uma grande variedade de séries está disponível. Na guia **Série**, séries baseadas em uma fonte de dados podem ser selecionadas. Na guia **Funções**, séries baseadas em funções (por exemplo, *y=f(x)*) podem ser selecionadas.

Diferentes versões de uma série podem ser encontradas clicando na pequena seta no canto inferior esquerdo do ícone de série.

**Observação:** Cada série selecionada pode contar com diferentes configurações.

### Configuração dos dados

Depois de adicionar uma série, é essencial configurar os dados. Para isso, abra a página **Série > Fonte de dados** na janela **Editar gráfico**.

Selecione **Pipeline de dados**. Em seguida, selecione o rótulo, o valor x e o valor da barra (eixo y).

**Observação:** Esta visualização pode variar conforme o tipo de série utilizado.

*A guia **Gráfico***

A guia **Série**

Nela é possível adicionar, remover, alterar, etc. o gráfico de série na tela.

- Caixa de seleção Série — Esta propriedade exibe a série selecionada no gráfico quando marcada.
- Série — Ao clicar duas vezes no tipo de série, uma guia adicional será exibida, a qual contém as propriedades da série do gráfico.
- Setas — Esta propriedade permite que você se mova pela série selecionada no gráfico.
- **Adicionar** — Ao clicar no botão **Adicionar**, uma galeria de tipos de série de gráfico será exibida.
- **Excluir** — Esta propriedade permite que você exclua a série selecionada.
- **Título** — Ao clicar no botão **Título**, você poderá alterar o título da série selecionada.
- **Clonar** — O botão **Clonar** permite que você duplique a série selecionada.
- **Alterar** — Ao clicar no botão **Alterar**, uma galeria dos tipos de séries será exibida, na qual será possível substituir a série selecionada por uma nova.

A guia **Geral**

Esta guia permite que modifique as propriedades gerais do Gráfico.

- **Visualização de impressão**—Ao clicar neste botão, a janela **Editor de Impressão** será exibida, apresentando as opções de configuração da página de impressão do Gráfico.
- **Margens**—Esta opção permite que defina as margens da página do Gráfico: Direita, Esquerda, Superior e Inferior. As margens são expressas como porcentagens.
- A guia **Zoom**
  - **Permitir**—Esta opção ativa/desativa a função de zoom no Gráfico.
  - **Animado**—Esta propriedade determina se o Zoom será aplicado diretamente ou se será exibido como uma sequência animada de zooms.
  - **Etapas**—Esta propriedade controla a quantidade de graus de zoom.
  - **Caneta**—Esta propriedade é usada para desenhar um retângulo ao redor da área de zoom ao arrastar o mouse. Ao clicar neste botão, o diálogo Border Editor será exibido, onde você poderá definir o tipo de Caneta.
  - **Padrão**—Ao clicar neste botão, o Editor de cor do padrão será exibido, onde você poderá definir o tipo de Padrão da área de zoom.
  - **Pixels mínimos**—Define a quantidade mínima de pixels na tela atravessados pelo arrastamento do mouse para definir a precisão da ação de zoom.
  - **Direção**—Define a direção do zoom (Horizontal, Vertical ou Ambos) em uma área selecionada.
  - **Botão do mouse**—Define qual botão do mouse vai ser usado para ativar o zoom.
- A guia **Rolar**
  - **Permitir rolar**—Esta opção ativa/desativa a função de rolagem nas Séries de Gráficos.
  - **Botão do mouse**—Define qual botão do mouse vai ser usado para ativar a rolagem.

A guia **Eixo**

Esta guia permite definir o Eixo do Gráfico na tela.

A guia **Eixo** possui várias partes:

- **Visível**—Esta propriedade exibe ou oculta os Eixos do Gráfico (X, Y).
- **Atrás**—Esta propriedade exibe ou não os Eixos do Gráfico atrás das Séries.
- **Eixos**—O Gráfico possui cinco Eixos: Direita, Esquerda, Cima, Fundo e Profundidade.

  Você pode modificar as propriedade dos Eixos usando as opções das guias próximas a eles.
- **Sinais de (+) e (-)**—Esta opção permite adicionar ou excluir Eixos de Gráfico.
- A guia **Escalas**
  - **Automática**—Define as propriedades do Eixo selecionado para que o Gráfico seja proporcional.
  - **Visível**—Esta propriedade exibe ou oculta as linhas do Eixo selecionado.
  - **Invertido**—Os valores do Eixo selecionado podem ser invertidos, resultando em um Gráfico invertido.
  - **Automático / Alterar**

    “Automático” define automaticamente os valores do Eixo.

    “Alterar” permite definir valores máximo e mínimo para o eixo.
  - **Alterar** permite definir o incremento do Eixo. O incremento do Eixo é o espaço mínimo entre etiquetes do eixo.
  - **Logarítmica**—Esta propriedade booleana define uma escala logarítmica para o Eixo.
  - **Base do log**—Define a base para a escala logarítmica.
- A guia **Título**
  - A guia **Estilo**
    - **Título**—Esta propriedade permite definir um título ou texto para o Eixo selecionado.
    - **Ângulo**—Esta propriedade permite definir o ângulo da etiqueta do Título.
    - **Tamanho**—Esta propriedade permite definir o tamanho da etiqueta do título do Eixo.
    - **Visível**—Esta propriedade exibe ou oculta o título do Eixo selecionado.
  - A guia **Texto**
    - **Fonte**—Clicando neste botão, o diálogo **Fonte** é exibido, permitindo que escolha a fonte desejada para o título.
    - **Cor**—Clicando neste botão, o diálogo **Editor de cor do padrão** é exibido, permitindo que escolha a cor desejada para o texto.
    - **Contorno**—Clicando neste botão, o diálogo **Editor de borda** é exibido, permitindo que defina o estilo do contorno/borda para a etiqueta do título do texto.
    - **Espaçamento inter-char**—Esta propriedade permite definir o número de espaços entre um caractere e outro, no texto do título do Eixo.
    - **Sombra**—Clicando neste botão, o diálogo **Editor de cor do padrão** é exibido, permitindo que você defina a cor da sombra da etiqueta do título do Eixo.
    - **Tamanho horizontal e vertical**—Define o tamanho do título.
- A guia **Rótulos**

- A guia **Estilo**
  - **Visível**—Esta propriedade exibe ou oculta os textos selecionados do Eixo.
  - **Multilinhas**—Ativar etiquetas de eixo multilinhas quebra automaticamente a linha de Etiqueta na ocorrência do espaço.
  - **Arredondar primeiro**—Esta propriedade controla se as etiquetas selecionadas do Eixo serão automaticamente “arredondadas” para a magnitude mais próxima.
  - **Rótulo no eixo**—Esta propriedade controla se as Etiquetas serão ou não exibidas nas posições mínima e máxima do Eixo.
  - **Tamanho**—Esta propriedade permite definir o Tamanho do Eixo selecionado.
  - **Ângulo**—Esta propriedade permite definir o Ângulo do Eixo selecionado.
  - **Separação mínima**—Esta propriedade especifica, na forma de porcentagem, a distância mínima entre as etiquetas do Eixo.
  - **Estilo**—Esta propriedade define o Estilo do texto do Eixo selecionado: Automático, Valor, Macadores, Texto e Nenhuma.
- **Guia Formato**
  - **Exponencial**—Esta propriedade define o valor do Eixo de forma exponencial.
  - **Formato do valor**—Esta propriedade define o Formato/a Máscara do texto das Etiquetas do Eixo
  - **Alinhamento padrão**—Esta propriedade controla se a Etiqueta do Eixo será ou não exibida na posição padrão.
- **Guia Texto**
  - **Fonte**—Clicando neste botão, o diálogo **Fonte** é exibido, permitindo que escolha o texto desejado para a Etiqueta do Eixo.
  - **Cor**—Clicando neste botão, o diálogo **Editor de cor do padrão** é exibido, permitindo que escolha a cor desejada para o texto da Etiqueta do Eixo.
  - **Contorno**—Clicando neste botão, o diálogo **Editor de borda** é exibido, permitindo que defina o estilo do contorno/borda para o texto da Etiqueta do Eixo.
  - **Espaçamento inter-char**—Esta propriedade permite definir o número de espaços entre um caractere e outro no texto da etiqueta do Eixo.
  - **Sombra**—Clicando neste botão, o diálogo **Editor de cor do padrão** é exibido, permitindo que você defina a cor da sombra do texto da etiqueta do Eixo.
  - **Tamanho horizontal e vertical**—Define a espessura da sombra do texto da Etiqueta do Eixo.

- A guia **Marcas**
  - **Eixo**—Clicando neste botão, o diálogo **Editor de borda** é exibido, permitindo que você defina a borda das Marcas do Eixo.
  - **Grade**—Clicando neste botão, o Editor de borda é exibido, permitindo que defina a Grade de Marcas do Eixo.
  - **Marcas / Compr.**—Esta propriedade define a Borda e o Comprimento em pixels das marcas do Eixo.
  - **Interno / Compr.**—Esta propriedade define a Borda e o Comprimento em pixels das marcas desenhadas dentro dos limites do Gráfico.

- **Somente nos rótulos**—Esta propriedade define as Marcas do Eixo e a Grade do Eixo a serem desenhadas somente nas Etiquetas.

- A guia **Secundário**
  - **Marcas / Comprimento**—Esta propriedade define a Borda e o Comprimento em pixels das marcas do Eixo das abscissas.
  - **Grade / Contagem**—Esta propriedade define a Borda da Grade e a quantidade de linhas da Grade.

- A guia **Posição**
  - **Posição**—Posição do Eixo na forma de porcentagem (0%-100%). 0% representa a posição mais alta para um Eixo horizontal e à esquerda para um Eixo vertical.
  - **Início**—Posição Início do Eixo no seu próprio Eixo, expressa em porcentagem (0%-100%). Para um Eixo vertical, uma posição Início de 75% posiciona o topo do Eixo 75% abaixo do Gráfico.
  - **Final**—Posição Final do Eixo na forma de porcentagem. Para um Eixo vertical, um valor de 75% posiciona o início da escala 75% abaixo do topo.
  - **Outro lado**—Controla a Posição do Eixo oposto.
  - **Horizontal**—Determina a Posição Horizontal do Eixo.

A guia **Títulos**

Esta guia define um Título, SubTitle, SubFoot, ou Pé para o Gráfico.

A guia **Títulos** é dividida em várias subguias:

- A guia **Estilo**
  - **Visível**—Esta propriedade controla se o Título, SubTitle, etc., serão ou não exibidos.
  - **Ajustar moldura**—Esta propriedade controla o Quadro da Etiqueta do Texto.
  - **Alinhamento**—Esta propriedade determina a posição da Etiqueta de Título no Painel do Gráfico: Esquerda, Direita ou Centralizado.
  - **Texto**—Esta propriedade define o Texto da Etiqueta.

- A guia **Posição**
  - **Personalizado**—Controla uma posição personalizada para o Título, SubTitle, etc., do Gráfico.

- A guia **Formato**
  - **Cor**—Clicando neste botão, o diálogo **Editor de cor do padrão** é exibido, permitindo que selecione a cor da Etiqueta do Título.
  - **Padrão**—Clicando neste botão, o diálogo **Editor de cor do padrão** é exibido, permitindo que você defina o Padrão da Etiqueta do Título.
  - **Transparente**—Esta propriedade define a cor de fundo da Etiqueta do Título como transparente.
  - **Transparência**—Esta propriedade define a transparência da cor de fundo da Etiqueta do Título.

- A **guia** Borda
  - **Bisel**—Esta propriedade define o tipo de Bisel: Rebaixado ou Elevado.
  - **Moldura**—Clicando neste botão, o diálogo **Editor de borda** é exibido, permitindo que você defina a Borda/Quadro da Etiqueta do Título.

- **Tamanho**—Esta propriedade define o tamanho do Bisel da Etiqueta do Título.
- **Moldura redonda**—Esta propriedade determina um Quadro arredondado para a Etiqueta do Título.
- **Tamanho**—Esta propriedade define o tamanho da Moldura Redonda do TÍtulo.

- A guia **Texto**

  - **Fonte**—Clicando neste botão, o diálogo **Fonte** é exibido, permitindo que escolha a Fonte desejada para o texto do Título.
  - **Cor**—Clicando neste botão, o diálogo **Editor de cor do padrão** é exibido, permitindo que escolha a cor desejada para o texto do Título.
  - **Contorno**—Clicando neste botão, o diálogo **Editor de borda** é exibido, permitindo que defina o estilo do contorno/borda para o texto do Título.
  - **Espaçamento inter-char**—Esta propriedade permite definir o número de espaços entre um caractere e outro no texto do Ttítulo.
  - **Cor da sombra**—Clicando neste botão, o diálogo **Editor de cor do padrão** é exibido, permitindo que você defina a cor da sombra do texto do Título.
  - **Tamanho horizontal e vertical**—Esta propriedade define o tamanho do texto do título.

- A guia **Gradiente**

  - **Visível**—Esta propriedade exibe ou oculta o preenchimento do gradiente do Título.
  - **Direção**—Esta propriedade especifica a direção de aplicação do preenchimento do gradiente do Título.
  - **Cores**—Clicando em um dos botões seguintes: Início, Final e Meio, o diálogo **Editor de cor do padrão** será exibido, permitindo definir a cor desejada para cada um.

    A propriedade “Trocar” alterna as cores de Início e Final.
  - **Nenhum meio**—Controla se a cor central de preenchimento do gradiente será ou não exibida.

- A guia **Sombra**

  - **Cor**—Clicando neste botão, o diálogo **Editor de cor do padrão**é exibido, permitindo que você defina a Cor da sombra.
  - **Tamanho**—Determina a espessura da Sombra.

A guia **Legenda**

Esta guia define a legenda do gráfico. Por padrão, a legenda é visível.

A guia **Legenda** é dividida em várias páginas com guias:

- A guia **Estilo**

  - **Visível**—Esta propriedade exibe ou oculta a Legenda do Gráfico.
  - **Invertido**—Esta propriedade exibe ou oculta itens da Legenda na direção oposta.
  - **Marcar caixas**—Esta propriedade ativa/desativa a exibição das caixas de seleção da Legenda para cada Série.
  - **Cor da fonte da série**—Configure esta propriedade para determinar se a cor da fonte do texto da Legenda deve ou não ser a mesma das Séries.
  - **Estilo de legenda**—Esta propriedade define o estilo da Legenda.

- **Estilo do texto**—Esta propriedade define o estilo do texto da Legenda: Simples, Valor à esquerda, Valor à direita, etc.
- **Espaçamento vertical**—Esta propriedade determina o espaçamento vertical entre os itens de Legenda (pixels).
- **Linhas divisórias**—Esta propriedade especifica linhas que separam os itens da Legenda.

- A guia **Posição**
  - **Posição**—Esta propriedade define a posição da Legenda do Gráfico.
  - **Redimensionar gráfico**—Esta propriedade indica se a Legenda vai reduzir automaticamente o retângulo do Gráfico para prevenir a sobreposição da Legenda e dos retângulos do Gráfico.
  - **Margem**—Esta propriedade determina a quantidade de pixels na tela entre a Legenda e os retângulos do Gráfico.
  - **Deslocamento de posição**—Esta propriedade indica o deslocamento na forma de porcentagem dependendo da posição da Legenda.
  - **Personalizado**—Esta propriedade permite que você personalize a posição da Legenda no painel do Gráfico.

- A guia **Símbolos**
  - **Largura**—Esta propriedade determina a Largura dos Símbolos da Legenda.
  - **Unidades de largura**—Define a Largura dos Símbolos na forma de porcentagem ou pixels
  - **Posição**—Esta propriedade define a posição dos Símbolos e Unidades na Legenda.
  - **Contínuo**—Esta propriedade permite que os diversos retângulos de cor de legenda se interpenetrem. Os retângulo de cor dos diversos itens são desenhados atrelados entre si (sem espaçamento vertical).

- A guia **Formato**
  - **Cor**—Clicando neste botão, o diálogo Editor de cor do padrão será exibido, permitindo que selecione a cor da Etiqueta da Legenda.
  - **Padrão**—Clicando neste botão, o diálogo Editor de cor do padrão será exibido, permitindo que você defina o estilo do Padrão da Legenda.
  - **Transparente**—Esta propriedade define a cor de fundo da Legenda como transparente.
  - **Transparência**—Esta propriedade define a transparência da cor de fundo da Etiqueta do Título.

- A **guia** Borda
  - **Bisel**—Esta propriedade define o Bisel da Legenda: Rebaixado, Elevado, ou Nenhum.
  - **Cor**—Clicando neste botão, o diálogo Editor de cor do padrão será exibido, permitindo que selecione a cor da Etiqueta da Legenda.
  - **Moldura**—Clicando neste botão, o diálogo Editor de borda será exibido, permitindo que você defina a Borda/Quadro da Legenda.
  - **Tamanho**—Esta propriedade define o tamanho do Bisel da Legenda.
  - **Moldura redonda**—Esta propriedade determina o Quadro Arredondado da Legenda.
  - **Tamanho**—Esta propriedade define o tamanho da Moldura Redonda do TÍtulo.

- A guia **Texto**

- **Fonte**—Clicando neste botão, o diálogo Fonte será exibido, permitindo que selecione a fonte do texto da Legenda.
- **Cor**—Clicando neste botão, o diálogo Editor de cor do padrão será exibido, permitindo que selecione a cor da fonte da Legenda.
- **Contorno**—Clicando neste botão, o diálogo Editor de borda será exibido, permitindo que você defina o Contorno da Borda da Legenda.
- **Espaçamento inter-char**—Esta propriedade permite definir o número de espaços entre um caractere e outro no texto da Legenda.
- **Cor da sombra**—Clicando neste botão, o diálogo Editor de cor do padrão é exibido, permitindo que você defina a cor da sombra do texto da Legenda.
- **Tamanho horizontal e vertical**—Esta propriedade fixa o tamanho do texto da Legenda.

- A guia **Gradiente**

  - **Visível**—Esta propriedade exibe ou oculta o preenchimento do gradiente da Legenda.
  - **Direção**—Esta propriedade define a direção do preenchimento do gradiente da Legenda.
  - **Cores**—Clicando em um dos botões seguintes: Início, Final e Meio, o diálogo Editor de cor do padrão será exibido, permitindo selecionar a cor desejada para cada um. A propriedade Trocar alterna as cores de Início e Final.
  - **Nenhum meio**—Esta propriedade controla se a cor central de preenchimento do gradiente da Legenda será ou não exibida.

- A guia **Sombra**

  - **Cor**—Clicando neste botão, o diálogo Editor de cor do padrão será exibido, permitindo que selecione a cor da sombra da Legenda.
  - **Tamanho**—Esta propriedade define a espessura da sombra da Legenda.

A guia **Painel**

Esta guia define as propriedades do Painel do Gráfico.

A guia **Painel** é dividida em várias subguias:

- A guia **Plano de fundo**

  - **Cor**—Clicando neste botão, o diálogo Editor de cor do padrão será exibido, permitindo que selecione a cor do Painel da Legenda.
  - **Imagem de fundo**—Clicando no botão **Procurar** uma caixa de diálogo será exibida, permitindo que selecione uma imagem dos arquivos do seu computador a ser exibida no Painel do Gráfico.

    A propriedade “Imagem de fundo interna” define a imagem dentro do Gráfico. A propriedade “Transparente” torna transparente o plano de fundo da imagem.

    A propriedade “Estilo” ajusta a image ao tamanho do Gráfico.

- A guia **Bordas**

  - **Bisel interno / Largura**—Esta propriedade define o Bisel do Painel Interno do Gráfico: Rebaixado, Elevado, ou Nenhum.
  - **Bisel externo / Largura**—Esta propriedade define o Bisel do Painel Externo do Gráfico: Rebaixado, Elevado, ou Nenhum.

- **Borda**—Esta propriedade exibe ou oculta a borda do Painel do Gráfico.

- A guia **Gradiente**

  - **Visível**—Esta propriedade determina se o preenchimento de gradiente do Painel do Gráfico será ou não exibido.
  - **Direção**—Esta propriedade define a direção do preenchimento do gradiente do Painel do Gráfico.
  - **Cores**—Clicando em **Início**, **Final**, ou **Meio**, o diálogo Editor de cor do padrão será exibido, permitindo que você selecione a cor desejada para cada um.

    **Trocar** alterna as cores de Início e Final.

  - **Nenhum meio**—Esta propriedade controla se a cor Meio do gradiente do Painel do Gráfico será ou não exibida.

A guia **Paginação**

A guia Paginação define a quantidade de pontos por página de Gráfico.

- **Pontos por página**—Define a quantidade de pontos por página de gráfico.
- **Dimensionar última página**—Esta propriedade controla a exibição da última página do Gráfico. Quando ativada, a última página do Gráfico terá a mesma escala horizontal que as demais páginas. Quando não estiver ativada, o escalonamento da última página do Gráfico será ajustado com base na quantidade de pontos visíveis nessa última página.
- **Legenda da página atual**—Esta propriedade determina se a Legenda exibe ou não apenas os itens da página atual quando o Gráfico estiver dividido em páginas.
- **Página 1 de 1**—Esta propriedade determina se o número da página será ou não exibido no Painel.

A guia **Paredes**

A guia **Paredes** contém as propriedades/os métodos para paredes à esquerda, inferior e posterior do TeeChart.

A guia **Paredes** contém diversas subguias e propriedades:

- **Paredes visíveis**—Esta propriedade exibe ou oculta as Paredes do Gráfico.
- **Guias Esquerda, Direita, Fundo e Voltar**—Cada uma destas guias contém as seguintes propriedades:

  - **Cor**—Clicando neste botão, o diálogo Editor de cor do padrão será exibido, permitindo que você defina a cor da Parede.
  - **Borda**—Clicando neste botão, o diálogo Editor de borda será exibido, permitindo que você defina a Borda da Parede.
  - **Padrão**—Clicando neste botão, o diálogo Editor de cor do padrão será exibido, permitindo que você defina o estilo do Padrão da Parede.
  - **Gradiente**—Clicando neste botão, o diálogo Editor de gradiente será exibido, permitindo que você defina o preenchimento do gradiente da Parede.
  - **Visível**—Esta propriedade controla se a Parede selecionada será ou não exibida.
  - **3D escuro**—Esta propriedade pinta a área de profundidade 3D de uma parede com uma sombra mais escura que o resto dele.
  - **Tamanho**—Esta propriedade define a espessura/tamanho da Parede.
  - **Transparente**—Esta propriedade controla se a cor ou gradiente da Parede selecionada serão ou não exibidos.

A guia **3D**

Esta guia contém as propriedades para definir os objetos em 3D.

- **3 dimensões**—Esta propriedade controla se o Gráfico será ou não exibido em 3D.

  O “D” define a porcentagem de 3D.

- **Ortogonal**—Esta propriedade define a ortogonalidade do Gráfico.

  O “Ângulo” define o ângulo de exibição.

- **Aplicar zoom no texto**—Esta propriedade controla o tamanho do texto quando está em 3D.
- **Zoom**—Esta propriedade controla o tamanho do Gráfico.
- **Rotação**—A propriedade de Rotação é suportada quando um Gráfico está em 3D, mas não no caso de Gráficos Ortogonais. Permite que o Gráfico seja girado em 360° completos.
- **Elevação**—A propriedade de Elevação é suportada quando um Gráfico está em 3D, mas não no caso de Gráficos Ortogonais. Permite que o Gráfico seja girado verticalmente em 360° completos.
- **Deslocamento horizontal e vertical**—Esta propriedade move o Gráfico em um plano Horizontal ou Vertical.
- **Perspectiva**—A propriedade Perspectiva é suportada quando um Gráfico está em 3D, mas não no caso de Gráficos Ortogonais. Ela proporciona um ajuste de distância para o Gráfico exibido, criando a aparência de perspectiva entre as partes mais próximas e mais distantes do Gráfico.

*Tipo de Série*

**Adicionar e configurar séries**

Adicionar e configurar séries é uma das tarefas mais comuns, e muitas vezes uma das primeiras que você realiza ao configurar um componente de gráfico.

Na janela **Editar gráfico**, abra a página **Gráfico > Série**, e clique em **Adicionar** para adicionar uma série. A janela **Galeria TeeChart** se abre.

A Galeria TeeChart é um catálogo visual de todos os tipos de gráficos disponíveis no componente do Gráfico. A cada vez que uma Série é adicionada, um tipo de gráfico pode ser escolhido.

A Galeria consiste em duas páginas com guias na parte superior: **Série** e **Funções**.

**A guia Série**

A guia **Série** inclui subguias para todos os tipos de gráficos disponíveis.

Os tipos de séries existentes são:

- **Linha**
- **Barra**
- **Barra horizontal**
- **Área**
- **Ponto**
- **Pizza**
- **Linha rápida**
- **Bolha**
- **Seta**

- **Gantt**
- **Forma**

#### A guia Funções

Nesta guia você encontrará subseções relacionadas à função de tipos de séries.

As séries de funções existentes são:

- **Adicionar**
- **Subtrair**
- **Multiplicar**
- **Dividir**
- **Elevado**
- **Baixo**
- **Média**
- **y = f(x)**
- **Mediano**
- **Modo**

### *O componente Formula*

*O componente Formula*

Este componente torna possível a utilização de fórmulas usando os campos da fonte de dados.

#### Como usar o componente Fórmula

Clique com o botão direito no componente na tela e escolha **Fórmula** para declarar a fórmula na janela **Definição da fórmula**.

A janela é dividida em duas seções:

- O painel **Fórmula** — A instrução da fórmula
- A caixa de ferramentas de objetos — Facilita o acesso a funções de fórmulas e objetos usados com frequência. A caixa de ferramentas contém três guias:

  1. A guia **Fontes de dados e campos** — Lista todos os parâmetros e campos de todas as fontes de dados definidas no relatório. Clique duas vezes em um campo para usá-lo na definição da fórmula.
  2. A guia **Objetos de relatório** — Esta guia dá uma visão geral hierárquica e permite rápido acesso a todos os objetos e componentes usados em um relatório. Clique duas vezes em um objeto para usá-lo na definição da fórmula.
  3. A guia **Funções** — Possibilita uma ampla gama de conversão de tipos, funções matemáticas, de **data** e de **string**. Clique duas vezes em uma função para usá-la na definição da fórmula.

#### Formatação do valor de saída

Para formatar o valor de saída numérico do componente, clique com o botão direito no componente na tela e escolha **Formato de exibição**. Aparecerá então a janela **Formato**.

Em seguida, selecione o formato desejado na lista. O formato de exibição estará de acordo com a sintaxe de formato selecionada.

Também é possível inserir um formato personalizado, ou alterar um formato selecionado ao editar sua sintaxe.

*Trabalho com datas no componente Fórmula*

Clique com o botão direito no componente na tela e escolha **Fórmula** para abrir a janela **Definição da fórmula**.

Depois selecione **Funções de data e hora** na seção **Funções**.

**Como trabalhar com datas**

As seguintes funções de data e horário estão disponíveis em **Funções de data e hora**:

- **Year(s)** — Retorna um número inteiro que representa o ano.
- **Month(s)** — Retorna um número inteiro entre 1 e 12, representando o mês.
- **Day(s)** — Retorna um número inteiro entre 1 e 31, representando o dia do mês.
- **WeekDay(s)** — Retorna um número inteiro que representa o dia da semana.
- **Hour(s)** — Retorna um número inteiro entre 0 e 23, representando a hora do dia.
- **Minute(s)** — Retorna um número inteiro entre 0 e 59, representando o minuto do horário.
- **Sec(s)** — Retorna um número inteiro entre 0 e 59, representando o segundo dentro do minuto.
- **StrToStamp(d) -** — Retorna o carimbo da data especificada no argumento (o número de dias desde 31 de dezembro de 1899).
- **LastDay(x) -** — Retorna o último do dia do mês da data especificada pelo valor do carimbo no argumento.
- **StampToStr(x)** — Adiciona um número de dias (especificado pelo argumento) à data de 31 de dezembro de 1899 e retorna a data e hora calculadas.
- **StampToDateStr(x)** — Adiciona um número de dias (especificado pelo argumento) à data de 31 de dezembro de 1899 e retorna a data calculada.
- **StampToDateStr(x)** — Adiciona um número de dias (especificado pelo argumento) à data de 31 de dezembro de 1899 e retorna a hora calculada.
- **_NOW** — Retorna a hora e data atuais de acordo com a configuração da data e hora do sistema de seu computador.
- **_TIME** — Retorna a hora atual de acordo com a configuração da data e hora do sistema de seu computador.
- **_DATE** — Retorna a data atual de acordo com a configuração da data e hora do sistema de seu computador.

*Como trabalhar com strings no componente Fórmula*

Clique com o botão direito no componente na tela e escolha **Fórmula** para abrir a janela **Definição da fórmula**.

Então selecione **String operations** na seção **Funções**.

**Concatenação de strings**

Para concatenar duas strings, use a barra vertical (|), conforme a imagem acima.

**Funções de string**

As funções de string a seguir podem ser encontradas em **String operations**:

- **Length(s)** — Retorna a extensão da string.
- **Pos(t, s)** — Retorna a posição do primeiro argumento (string) no segundo argumento (string).
- **Trim(s)** — Retorna uma string que contenha uma cópia de uma string especificada sem espaços à direita ou à esquerda.
- **TrimLeft(s)** — Retorna uma string que contenha uma cópia de uma string especificada sem espaços à esquerda.
- **TrimRight(s)** — Retorna uma string que contenha uma cópia de uma string especificada sem espaços à direita.
- **Upper(s)** — Retorna uma string ou caractere que contenha a string especificada convertido para letras maiúsculas.
- **Upper(s)** — Retorna uma string ou caractere que contenha a string especificada convertida para letras minúsculas.
- **Copy(s, x, [y])** — Retorna a substring do primeiro argumento, começando na posição especificada na segunda string e terminando na posição especificada na terceira.
- **CopyTo(s, x, [y])** — Retorna a substring do primeiro argumento, começando na posição especificada no segundo argumento e terminando naquela especificada no terceiro.
- **Delete(s, x, [y])** — Retorna a substring do primeiro argumento, depois da exclusão de uma parte da string, começando na posição especificada no segundo argumento e terminando naquela especificada no terceiro.
- **Insert(s, t, x)** — Retorna o primeiro argumento (string) depois de inserir uma string especificada pelo segundo argumento no local especificado pelo terceiro.
- **Replace(s, t, v, [1/0=ReplaceAll, 1/0=IgnoreCase])** — Retorna o primeiro argumento (string), depois de substituir o string especificado pelo segundo argumento pelo string especificado pelo terceiro.
- **IFF(a, s, t)** — Caso o primeiro argumento (integer) seja superior a 0, o segundo argumento (string) é retornado. Do contrário, o terceiro seja retornado.
- **Prefix(count, char, s)** — Retorna uma cópia da string especificada pelo terceiro argumento, prefixada com o caractere especificado pelo segundo argumento, resultando em uma string com uma extensão total (mínima) do número inteiro especificada pelo primeiro argumento.

# As barras de ferramentas

## As barras de ferramentas

Esta seção descreve as barras de ferramentas ao desenvolver relatórios e suas funções básicas.

As barras de ferramentas são usadas para definição de propriedades de um componente. As diferentes barras de ferramentas dependem do componente selecionado na tela.

Para exibir ou ocultar barras de ferramentas, clique com o botão direito na área da barra de ferramenta e marque ou desmarque as barras desejadas.

As diferentes barras de ferramentas disponíveis são:

- **A barra de ferramentas de deslocamento**
- **A barra de ferramentas de tamanho**

- A barra de ferramentas de desenho
- A barra de ferramentas de alinhamento
- A barra de ferramentas de formato


## A barra de ferramentas de deslocamento

Esta barra de ferramentas é útil quando você quer transferir um componente ou seleção de componentes com precisão extrema. Cada ícone representa a direção em que a seleção se moverá

| Botão | Descrição |
|---|---|
| | Subir todos os componentes selecionados um pixel. |
| | Subir todos os componentes selecionados um pixel. |
| | Mover todos os componentes selecionados um pixel para a esquerda. |
| | Subir todos os componentes selecionados um pixel para a direita. |

## A barra de ferramentas de tamanho

É possível usar esta barra de ferramentas para definir todos os componentes dentro de uma seleção de forma a uniformizar altura ou largura.

| Botão | Descrição |
|---|---|
| | Definir a largura dos componentes selecionados conforme a larguda do mais estreito. |
| | Definir a largura dos componentes selecionados conforme a larguda do mais amplo. |
| | Definir a altura dos componentes selecionados conforme a altura do mais baixo. |
| | Definir a altura dos componentes selecionados conforme a altura do mais alto. |

## A barra de ferramentas de desenho

Esta barra de ferramentas é usada para definir a cor e estilo usados pelos componentes de linha, formato e região.

| Botão | Descrição |
|---|---|
| | Definir o preenchimento de cor de uma forma ou região. |
| | Definir a cor de uma linha, ou a cor da borda de uma forma ou região. |

| Botão | Descrição |
|---|---|
| | Definir a espessura de uma linha. |
| | Definir o estilo de uma linha. |

## A barra de ferramentas de alinhamento

Esta barra de ferramentas é útil quando os componentes precisam ser posicionados uniformemente. Por exemplo, é possível alinhar todas as partes superiores ou colocar espaços iguais entre todos os componentes. O primeiro componente selecionado determina a posição à qual os outros vão se alinhar.

| Botão | Descrição |
|---|---|
| | Alinhar horizontalmente um grupo de componentes com a borda mais à esquerda do primeiro componente selecionado. |
| | Centralizar horizontalmente um grupo de componentes no primeiro componente selecionado. |
| | Alinhar horizontalmente um grupo de componentes com a borda mais à direita do primeiro componente selecionado. |
| | Alinhar verticalmente um grupo de componentes com a borda mais acima do primeiro componente selecionado. |
| | Centralizar verticalmente um grupo de componentes no primeiro componente selecionado. |
| | Alinhar verticalmente um grupo de componentes com a borda mais abaixo do primeiro componente selecionado. |
| | Distribuir horizontalmente um conjunto de componentes entre a borda mais à esquerda do primeiro componente selecionado e a borda mais à direita do último componente selecionado. |
| | Distribuir verticalmente um conjunto de componentes entre a borda mais acima do primeiro componente selecionado e a borda mais abaixo do último componente selecionado. |
| | Centralizar horizontalmente um componente dentro de uma banda. |
| | Centralizar verticalmente um componente dentro de uma banda. |

## A barra de ferramentas de formato

A barra de ferramentas de formato funciona como a barra de ferramentas de formato de outros aplicativos do Windows, e permite alterar atributos de texto, como detalhes de fontes, a cor do texto e justificação, bem como controlar se os objetos aparecem na frente ou atrás de objetos sobrepostos.

## Como usar sub-relatórios

Sub-relatórios são relatórios integrados em um relatório principal. O sub-relatório é executado sempre que a faixa do relatório principal é renderizada. É comum o uso de subfontes de dados para sub-relatórios. Assim é possível criar sub-relatórios que repitam um grupo de dados a cada repetição no relatório principal.

Os sub-relatórios são projetados da mesma maneira que “relatórios padrão”, usando a caixa e as barras de ferramentas disponíveis.

### Como inserir sub-relatórios

Use o componente *Sub-relatório* da caixa de ferramentas para inserir um sub-relatório no relatório. Para definir a fonte de dados usada pelo sub-relatório, selecione o componente na tela e a fonte de dados na lista suspensa *Campo*, acima da tela.

Subrelatórios podem ser inseridos em qualquer uma das **faixas** do relatório principal.

O sub-relatório inserido no relatório principal é visível como uma página com guias abaixo da tela de layout. Para criar e trabalhar com o sub-relatório, clique na respectiva guia.

# Vista Visualização

## Sobre a vista Visualização

A vista Visualização permite visualizar um relatório. Ele é dividido em duas áreas: o quadro **de visão geral Visualização** e o quadro **Visualização**.

### O quadro de visão geral Visualização

O quadro **de visão geral Visualização** fornece uma visão geral simples das páginas do relatório gerado. Apenas a primeira página do relatório é carregada por padrão. A visão geral é atualizada sempre que você navega pelas páginas do relatório.

### O quadro Visualização

O quadro **Visualização** visualiza a página do relatório atual.

Consulte**Pré-visualização do relatório** na página 254 para obter detalhes.

## Pré-visualização do relatório

Ao abrir a vista Visualização, o relatório é gerado através das opções de teste de relatório fornecidas em **Opções de teste** na página 230 e **Como testar fontes de dados** na página 229.

O quadro de visualização apresenta uma prévia da página atual do relatório. A prévia do número da página é exibida na barra de ferramentas de visualização.

Para obter detalhes sobre a impressão do relatório, consulte **Impressão do relatório** na página 255.

## Impressão do relatório

Para imprimir o relatório visualizado, escolha **Imprimir** a partir da guia de faixa **Visualização**. A caixa de diálogo **Imprimir** é exibida, com as opções padrão de impressão, além da opção **Imprimir em arquivo**

#### Impressão do relatório em arquivo

Você pode imprimir o relatório em uma impressora ou em um arquivo.

Para imprimir o relatório em um arquivo:

1. selecione **Imprimir em arquivo**.
2. Selecione o tipo de arquivo na lista suspensa **Tipo**. Para conhecer todos os formatos disponíveis, consulte **Formatos de relatório** na página 257.
3. Digite o nome e o local do arquivo do relatório na caixa de texto **Onde**. Clique no botão à direita da caixa de texto para navegar para o nome do arquivo e o local.

## Visualizar um relatório no Report Portal

Para visualizar um relatório no Report Portal, escolha **No Report Portal** a partir da guia de faixa **Visualização**.

O relatório se abre e a página **Executar** é exibida no Report Portal. Se o relatório possui parâmetros, defina estes parâmetros. Em seguida, selecione o formato desejado e clique em **Executar**. O relatório é gerado e exibido.

Para obter maiores informações sobre o Report Portal, veja **Report Portal** na página 258.

# Navegação em relatórios

#### Navegação em relatórios

Para ver todos os relatórios definidos, escolha **Explorar** > **Modelos de relatório** a partir da guia **Página inicial** no Visual Dialogue. O quadro **Procurar modelos de relatório** é exibido.

#### Classificação da lista de relatórios

Para ordenar seleções, clique na coluna desejada no cabeçalho da lista de seleções.

#### Selecionar colunas

Para configurar o conjunto de colunas exibidas na lista, escolha **Selecionar colunas** a partir da guia **Visualizar**. A janela **Selecionar colunas** abre.

As colunas podem também ser reorganizadas clicando e arrastando-as para posições de coluna diferentes.

### Propriedades do relatório

Para revisar ou editar as propriedades (por exemplo, o nome ou a descrição do relatório), selecione um único relatório e escolha **Propriedades** a partir da guia **Página inicial**. Confira **Propriedades do modelo de relatório** na página 224 para obter detalhes completos sobre todas as propriedades disponíveis.

### Como abrir um relatório

Para abrir um relatório no **Report Designer**, clique duas vezes em um único relatório na lista ou escolha **Abrir** a partir da guia **Página inicial**.

### Como excluir um relatório

Para excluir um relatório, marque um único relatório e escolha **Excluir** a partir da guia **Página inicial**.

# Segurança dos relatórios

O módulo de relatório tem uma funcionalidade de segurança integrada.

Assim é possível controlar os direitos e permissões de acesso aos modelos de relatório. As configurações de segurança são aplicadas no nível do usuário e do grupo de usuários.

### A janela de configuração de segurança

Para abrir a janela de configuração de segurança de um relatório, faça uma das coisas a seguir:

- Clique com o botão direito no relatório desejado no **Report Browser** e selecione *Segurança*.
- Abra um modelo de relatório e clique no botão de cadeado na guia de faixa **Arquivo**:

A janela de configuração de segurança do modelo de relatório é aberta.

a janela **Grupo de usuários ou usuário** lista todos os usuários e grupos de usuários com algum direito ou permissão de acesso ao modelo de relatório.

Selecione um usuário ou grupo de usuários para conferir as respectivas permissões. As permissões são listadas abaixo, na janela **Direito ou permissão** de acesso.

As permissões desabilitadas (em cinza) são permissões globais que não podem, portanto, ser alteradas ou excluídas.

### Adicionar usuários e grupos de usuários

Clique em **Adicionar** para adicionar um usuário ou grupo de usuários. A janela **Selecione grupos ou usuários**,é aberta.

Selecione o usuário ou grupo de usuários que quiser e clique em **OK**. O usuário ou grupo selecionado é adicionado à lista de **usuários ou grupos de usuários** na janela de segurança. Em seguida, selecione as permissões e direitos de acesso desejados para o usuário ou grupo de usuários.

### Direitos de acesso e permissões

Os direitos de acesso e permissões disponíveis, por usuário e grupo de usuário, são:

- **Editar modelo de relatório** — Permissão para editar o modelo de relatório no **Report Designer**
- **Executar relatório** — Permissão para executar (gerar) o relatório no **Report Portal**
- **Permite ao usuário visualizar relatórios arquivados** — Acesso ao arquivo do relatório no Report Portal
- **Salvar relatórios para o arquivo** — Permissão para salvar relatórios gerados no Report Portal
- **Excluir relatórios do arquivo** — Permissão para excluir relatórios do arquivo de relatórios no Report Portal

# Formatos de relatório

Diversos formatos diferentes estão disponíveis ao exibir e salvar relatórios.

### Visão geral de formatos de relatório

A tabela abaixo define os diferentes formatos disponíveis.

| Índice de formato | Descrição | Arquivos de saída |
|---|---|---|
| 0 | Arquivos PDF do Adobe Acrobat. | Um arquivo PDF é gerado. |
| 1 | HTML — com quebras de página | É gerado um arquivo HTML por página. Imagens e gráficos são retornados como arquivos JPG. |
| 2 | HTML — uma página | É gerado um arquivo HTML com todas as páginas. Imagens e gráficos são retornados como arquivos JPG. |
| 3 | XHTML | É gerado um arquivo XHTML por página. Imagens e gráficos são retornados como arquivos JPG. |
| 4 | Formato Rich Text | É gerado um arquivo RTF. |
| 5 | Microsoft Excel — uma página | É gerada uma planilha do Excel. *Não* contém gráficos. |
| 6 | Imagem em formato JPEG | É gerado um arquivo JPG por página. |
| 7 | Imagem em formato GIF | É gerado um arquivo GIF por página. |
| 8 | Formato de imagem BITMAP | É gerado um arquivo BMP por página. |
| 9 | Metarquivo do Windows | É gerado um arquivo WMF por página. |

| Índice de formato | Descrição | Arquivos de saída |
|---|---|---|
| 10 | Metarquivo avançado do Windows | É gerado um arquivo EMF por página. |
| 11 | Microsoft Excel — mais de uma página | É gerada uma planilha do Excel por página de relatório. Inclui elementos gráficos (por ex., imagens). Gráficos serão incluídos como imagens. |

# Report Portal

O aplicativo Report Portal proporciona um ambiente de trabalho intuitivo que facilita a execução de modelos de relatório e a visualização de relatórios arquivados.

Por exemplo, é possível usar o Report Portal para:

- Executar modelos de relatório
- Arquivar relatórios
- Ver versões arquivadas de um relatório

Para mais informações, consulte o arquivo de ajuda do Report Portal.

# Relatório integrado

## Visão geral dos relatórios integrados

Relatórios integrados são relatórios executados no contexto de diferentes objetos e módulos de sistema. Relatórios configurados com a funcionalidade de integração estarão disponíveis em locais relevantes do Visual Dialogue, Customer View e aplicativo Web de Telemarketing.

### Criação de novos relatórios para integração

Um relatório integrado está sempre relacionado a um tipo de relatório de sistema. Para criar um relatório com suporte a integração:

1. Crie o relatório usando o Report Designer. Consulte**Como criar um modelo de relatório** na página 223 para obter detalhes.
2. Se o tipo de relatório de sistema exigir um parâmetro (como um *Relatório de diálogo*), acrescente o parâmetro, abra a guia **avançadas** nas propriedades do parâmetro e selecione o **Tipo de parâmetro do sistema**. Consulte**Definição e vinculação de parâmetros** na página 227 para obter detalhes.
3. Abra as propriedades do modelo do relatório e selecione a guia **avançadas**. Marque **Relacionar a um tipo de relatório de sistema.**
4. Selecione o tipo de relatório de sistema. Os tipos disponíveis de relatório são:

- Relatório de objeto de conteúdo
- Relatório de cliente
- Relatório de grupo de diálogo
- Relatório de operação de diálogo
- Relatório de diálogo
- Relatório de pacote de mensagens de e-mail
- Relatório de modelo de e-mail
- Relatório global de objetos de conteúdo
- Relatório global de diálogos
- Relatório global de mensagens
- Relatório global de Questionários
- Relatório de pacote de mensagens
- Relatório de modelo de mensagem
- Relatório de participante
- Relatório de Questionário
- Relatório de projeto de telemarketing

#### Configurações do sistema para relatórios integrados

O comportamento dos relatórios integrados pode ser controlado com opções de sistema: Selecione **Opções** > **Relatório integrado** para editar as configurações.

- **Permitir relatórios integrados** — Habilita todos os relatórios integrados.
- **Lançar Report Portal** — Selecione esta opção para executar relatórios integrados no Report Portal.
- **Abrir relatórios dentro do Visual Dialogue** — Selecione esta opção para executar relatórios integrados dentro do Visual Dialogue.
- **Abrir em uma nova janela** — Selecione esta opção para abrir relatórios integrados dentro do Visual Dialogue em uma nova janela.
- **Formato de visualização de relatório** — O formato de saída usado na execução dos relatórios. Para conhecer todos os formatos disponíveis, consulte **Formatos de relatório** na página 257.

#### Relatórios padrão

Um conjunto de relatórios padrão é instalado usando a funcionalidade de relatórios integrados. Consulte**Relatórios padrão** na página 259 para obter detalhes.

## Relatórios padrão

O Visual Dialogue é instalado com um conjunto de relatórios padrão. Os relatórios padrão estão relacionados a um módulo de sistema e estão disponíveis nos menus de sistema.

Os relatórios padrão instalados são:

- **MH Bounced Email Report**

  Descrição: Exibe as estatísticas de e-mails enviados e devolvidos por modelo de e-mail.

  Acessibilidade: Message Template Browser e operações de diálogo por meio de um modelo HTML.

- **MH Bundle Bounced Email Report**

  Descrição: Exibe as estatísticas de e-mails enviados e devolvidos por pacote de mensagens.

  Acessibilidade: Gerenciador de mensagens.

- **MH Content Object Report**

  Descrição: Exibe informações sobre um objeto de conteúdo e suas estatísticas de execução.

  Acessibilidade: Navegador de objetos de conteúdo.

- **MH Dialog Cost and Income Report**

  Descrição: Apresenta os cálculos de receitas e despesas de todas as operações de um diálogo que tenham especificado receitas e despesas, inclusive com as somas totais.

  Acessibilidade: Vista Executar do Designer de diálogo e navegador de diálogos.

- **MH Dialog Execution Report**

  Descrição: Exibe estatísticas e informações de execução importantes de todos os grupos e ramificações de um diálogo.

  Acessibilidade: Vista Executar do Designer de diálogo e navegador de diálogos.

- **MH Dialog Group Report**

  Descrição: Exibe as propriedades fundamentais e as estatísticas de execução de um grupo, inclusive gráficos que mostram o movimento dos participantes.

  Acessibilidade: grupos na vista Executar do Designer de diálogo.

- **MH Dialog Operation Report**

  Descrição: Exibe configurações de execução, propriedades e estatísticas importantes de uma operação.

  Acessibilidade: operações na vista Executar do Designer de diálogo.

- **MH Dialog Specifications Report**

  Descrição: Exibe as propriedades chave e as listas de todos os grupos, operações e ramificações de um diálogo.

  Acessibilidade: Vista Executar do Designer de diálogo e navegador de diálogos.

- **MH Dialogs Overview Report**

  Descrição: Lista as propriedades e números imporantes de todos os diálogos no Visual Dialogue. As listas são agrupadas em diálogos ativos, inativos e com operações automatizadas.

  Acessibilidade: navegador de diálogos.

- **MH Tracking Report – E-mail**

  Descrição: Exibe estatísticas de e-mails. Isto inclui o rastreamento de e-mail e links, assim como as taxas de envio e de devolução. As estatísticas do navegador para o rastreamento de e-mail e links estão incluídas.

  Acessibilidade: navegador de mensagens e Operações com um modelo de mensagens HTML.

- **MH Tracking Report – Geral**

Descrição: Exibe estatísticas de mensagens, incluindo o rastreamento de links, as taxas de envio e as taxas de erro. O rastreamento de links das estatísticas do navegador está incluído.

Acessibilidade: navegador de mensagens e Operações com um modelo de mensagens HTML.

- **MH Message Report**

  Descrição: Exibe as propriedades mais importantes, o número de mensagens enviadas e gráficos com mensagens enviadas a cada dia.

  Acessibilidade: navegador de mensagens e Operações com um modelo de mensagens.

- **MH Questionnaire Report**

  Descrição: Exibe propriedades de Questionário, estatísticas de formulário de resposta e estatísticas por pergunta. Abrange apenas formulários de resposta totalmente concluídos.

  Acessibilidade: navegador de Questionários e Operações, usando um Questionário.

- **MH Questionnaire Report (inclusive incompleto)**

  Descrição: Exibe propriedades de Questionário, estatísticas de formulário de resposta e estatísticas por pergunta. Este relatório é igual ao **MH Questionnaire Report** mas ele inclui também formulários de respostas incompletas.

  Acessibilidade: navegador de Questionários e Operações, usando um Questionário.

- **MH Telemarketing Report**

  Descrição: Exibe as propriedades do projeto de telemarketing, dados do participantes listados, estatísticas de participantes tratados, estatísticas de chamada por operador, localização de participantes bem sucedidos por grupo e por grupo por operador.

  Acessibilidade: Vista Executar no Designer de diálogo.

- **MH Response Tacking Report**

  Descrição: Exibe os dados do Questionário, as estatísticas de resposta e estatísticas do navegador.

  Acessibilidade: navegador de Questionários e Operações, usando um Questionário.

## Personalização de relatórios padronizados

Você pode personalizar os relatórios padrão instalados com o Visual Dialogue.

### Personalização dos relatórios padrão

Para personalizar um relatório padrão, abra o relatório no Report Designer, realize as alterações desejadas e grave o relatório. Consulte **Sobre o Report Designer** na página 223 para saber como trabalhar com o Report Designer.

**Observação:** Durante a personalização de um relatório padrão, recomenda-se renomear ou salvar uma cópia do relatório. Caso contrário, as mudanças podem ser perdidas em futuras atualizações do sistema.

# Instruções SQL de relatórios padrão

Os relatórios padrão instalados com o Visual Dialogue foram escritos para suportar tanto o Microsoft SQL Server quanto o Oracle RDBMS. Se você deseja personalizar relatórios padrão na sua unidade, o suporte multiplataforma não deveria gerar preocupação para você, mas compreender o mecanismo que utilizamos para suportar plataformas de bases de dados múltiplas pode ajudá-lo, caso queira alterar qualquer uma das instruções SQL utilizadas.

### Etiquetas de instruções SQL

As plataformas de base de dados múltiplos são suportados pelo uso de etiquetas especiais. Uma etiqueta é composta por um conjunto de chaves com um nome de etiqueta e, possivelmente, um ou mais parâmetros: *{Tagname parameter1 parameter2}*. O nome e parâmetros da etiqueta são separados por espaços.

### Etiquetas Comuns

#### TIMESTAMP

| | |
|---|---|
| Parâmetros: | N/A |
| Descrição: | Retorna a data e hora atuais. |
| Implementação do SQL Server: | CURRENT_TIMESTAMP |
| Implementação do Oracle: | SYSDATE |

#### TODAY

| | |
|---|---|
| Parâmetros: | N/A |
| Descrição: | Retorna a data atual, com a hora indicando meia-noite. |
| Implementação do SQL Server: | cast(floor(cast(CURRENT_TIMESTAMP as float)) as datetime) |
| Implementação do Oracle: | trunc(SYSDATE) |

#### DATEPART

| | |
|---|---|
| Parâmetros: | DatetimeValue |
| Descrição: | Retorna o parâmetro *DatetimeValue* com a hora indicando meia-noite. |
| Implementação do SQL Server: | cast(floor(cast(*DatetimeValue* as float)) as datetime) |
| Implementação do Oracle: | trunc(*DatetimeValue*) |

#### TIMEDIFF_HOUR

| | |
|---|---|
| Parâmetros: | StartDatetime, EndDatetime |
| Descrição: | Retorna a quantidade de horas entre o *StartDatetime* e *EndDatetime*, arredondada para baixo. Se *StartDatetime* for posterior a *EndDatetime*, um valor negativo será retornado. |
| Implementação do SQL Server: | datediff(hh, *StartDatetime*, *EndDatetime*) |
| Implementação do Oracle: | trunc((*EndDatetime* - *StartDatetime*) * 24) |

**TIMEDIFF_MIN**

| | |
|---|---|
| Parâmetros: | StartDatetime, EndDatetime |
| Descrição: | Retorna a quantidade de minutos entre *StartDatetime* e *EndDatetime*, arredondada para baixo. Se *StartDatetime* for posterior a *EndDatetime*, um valor negativo será retornado. |
| Implementação do SQL Server: | datediff(mi, StartDatetime, EndDatetime) |
| Implementação do Oracle: | trunc((*EndDatetime* - *StartDatetime*) * 24*60) |

**TIMEDIFF_SEC**

| | |
|---|---|
| Parâmetros: | StartDatetime, EndDatetime |
| Descrição: | Retorna a quantidade de segundos entre *StartDatetime* e *EndDatetime*, arredondada para baixo. Se *StartDatetime* for posterior a *EndDatetime*, um valor negativo será retornado. |
| Implementação do SQL Server: | datediff(ss, *StartDatetime*, *EndDatetime*) |
| Implementação do Oracle: | trunc((*EndDatetime* - *StartDatetime*) * 24*60*60) |

**YEAR**

| | |
|---|---|
| Parâmetros: | DatetimeValue |
| Descrição: | Retorna o ano do *DatetimeValue*. |
| Implementação do SQL Server: | year(*DatetimeValue*) |
| Implementação do Oracle: | extract(year from *DatetimeValue*) |

**MONTH**

| | |
|---|---|
| Parâmetros: | DatetimeValue |
| Descrição: | Retorna o mês do *DatetimeValue*. |
| Implementação do SQL Server: | month(*DatetimeValue*) |

| | |
|---|---|
| Implementação do Oracle: | extract(month from *DatetimeValue*) |

**DAY**

| | |
|---|---|
| Parâmetros: | DatetimeValue |
| Descrição: | Retorna o dia do *DatetimeValue*. |
| Implementação do SQL Server: | day(*DatetimeValue*) |
| Implementação do Oracle: | extract(day from *DatetimeValue*) |

**AGE**

| | |
|---|---|
| Parâmetros: | DatetimeValue |
| Descrição: | Calcula e retorna a quantidade de anos decorridos desde *DatetimeValue*. |
| Implementação do SQL Server: | `Year(getdate()) - Year(DatetimeValue)`<br>`-`<br>`case`<br>`when`<br>`Month(getdate())`<br>`< Month(DatetimeValue)`<br>`then 1`<br>`when`<br>`(Month(getdate())`<br>`= Month(DatetimeValue`<br>`)) and (Day(getdate())`<br>`< Day(DatetimeValue`<br>`))`<br>`then 1`<br>`else 0`<br>`end` |
| Implementação do Oracle: | `extract(year from current_date) -`<br>`extract(year`<br>`from (DatetimeValue)) -`<br>`decode(`<br>`Sign(extract(month`<br>`from current_date) - extract(month`<br>`from (DatetimeValue))),`<br>`-1, 1,`<br>`0,`<br>`decode(Sign(extract(day`<br>`from current_date) - extract(day from`<br>`(DatetimeValue))),`<br>`-1, 1,`<br>`0), 0)` |

**DAY_OF_WEEK**

| | |
|---|---|
| Parâmetros: | DatetimeValue |

| | |
|---|---|
| Descrição: | Retorna o dia da semana do *DatetimeValue*. O resultado é sempre um número inteiro entre 1 e 7, mas é sua base de dados que determina qual dia é considerado o primeiro dia da semana. |
| Implementação do SQL Server: | datepart(dw, *DatetimeValue*) |
| Implementação do Oracle: | to_number(to_char(*DatetimeValue*, 'd')) |

**ADD_MONTHS**

| | |
|---|---|
| Parâmetros: | DatetimeValue, IntegerValue |
| Descrição: | Retorna *DatetimeValue* acrescido de *IntegerValue* meses. |
| Implementação do SQL Server: | dateadd(mm, *IntegerValue*, *DatetimeValue*) |
| Implementação do Oracle: | add_months(*DatetimeValue*, *IntegerValue*) |

**UPPER**

| | |
|---|---|
| Parâmetros: | StringValue |
| Descrição: | Retorna *StringValue* com dados em caracteres em minúsculas convertidos para maiúsculas. |
| Implementação do SQL Server: | upper(*StringValue*) |
| Implementação do Oracle: | upper(*StringValue*) |

**LOWER**

| | |
|---|---|
| Parâmetros: | StringValue |
| Descrição: | Retorna *StringValue* após converter os caracteres maiúsculos dos dados para minúsculos. |
| Implementação do SQL Server: | lower(*StringValue)* |
| Implementação do Oracle: | lower(*StringValue)* |

**LENGTH**

| | |
|---|---|
| Parâmetros: | StringValue |
| Descrição: | Retorna a quantidade de caracteres do *StringValue*. |
| Implementação do SQL Server: | len(*StringValue*) |
| Implementação do Oracle: | length(*StringValue*) |

**STR_CONCAT**

| | |
|---|---|
| Parâmetros: | N/A |
| Descrição: | Concatena duas strings. |
| Implementação do SQL Server: | + |
| Implementação do Oracle: | \|\| |

**ISNULL**

| | |
|---|---|
| Parâmetros: | Value, Replacement |
| Descrição: | Retorna *Replacement* se *Value* for avaliado como nulo; senão, *Value* é retornado. |
| Implementação do SQL Server: | isnull(*Value*, *Replacement*) |
| Implementação do Oracle: | nvl(*valor*, *Replacement*) |

**CAST**

| | |
|---|---|
| Parâmetros: | Datatype, Value |
| Descrição: | Lança *Value*para o *Datatype* dado. Os tipos de dados suportados são *string*, *float*, *integer* e *datetime*. |
| Implementação do SQL Server: | cast(*Value* as *Datatype*) |
| Implementação do Oracle: | to_char(*Value*), to_number(*Value*) ou to_date(*Value*) |

**ORDER_NULL_FIRST**

| | |
|---|---|
| Parâmetros: | N/A |
| Descrição: | Retorna uma cláusula de ordem que ordena os valores nulos primeiro. |
| Implementação do SQL Server: | asc |
| Implementação do Oracle: | desc |

**ORDER_NULL_LAST**

| | |
|---|---|
| Parâmetros: | N/A |
| Descrição: | Retorna uma cláusula de ordem que ordena os valores nulos por último. |
| Implementação do SQL Server: | desc |
| Implementação do Oracle: | asc |

**EMPTY_FROM_CLAUSE**

| | |
|---|---|
| Parâmetros: | N/A |
| Descrição: | Retorna uma cláusula FROM que pode ser usada quando você não deseja selecionar entre os objetos da base de dados. |
| Implementação do SQL Server: | |
| Implementação do Oracle: | from dual |

**MSSQL_TOP**

| | |
|---|---|
| Parâmetros: | StringValue |
| Descrição: | Retorna a palavra-chave TOP no SQL Server |
| Implementação do SQL Server: | TOP *StringValue* |
| Implementação do Oracle: | |

**MSSQL_NOLOCK**

| | |
|---|---|
| Parâmetros: | N/A |
| Descrição: | Retorna uma dica de bloqueio em nível de tabela NOLOCK no SQL Server. |
| Implementação do SQL Server: | with (NOLOCK) |
| Implementação do Oracle: | |

**MSSQL_TABLOCKX**

| | |
|---|---|
| Parâmetros: | N/A |
| Descrição: | Retorna uma dica de bloqueio em nível de tabela TABLOCKX no SQL Server. |
| Implementação do SQL Server: | with (TABLOCKX) |
| Implementação do Oracle: | |

**ORACLE_ALL_ROWS**

| | |
|---|---|
| Parâmetros: | N/A |
| Descrição: | Retorna uma dica de otimização ALL_ROWS no Oracle. |
| Implementação do SQL Server: | |
| Implementação do Oracle: | /*+ ALL_ROWS */ |

### ORACLE_FIRST_ROWS

| | |
|---|---|
| Parâmetros: | N/A |
| Descrição: | Retorna uma dica de otimização FIRST_ROWS no Oracle. |
| Implementação do SQL Server: | |
| Implementação do Oracle: | /*+ FIRST_ROWS */ |

### ORACLE_ONLY

| | |
|---|---|
| Parâmetros: | Statement |
| Descrição: | Retorna o statement especificado na plataforma Oracle somente. |
| Implementação do SQL Server: | |
| Implementação do Oracle: | Statement |

### MSSQL_ONLY

| | |
|---|---|
| Parâmetros: | Statement |
| Descrição: | Retorna o statement especificado na plataforma Microsoft SQL Server somente. |
| Implementação do SQL Server: | Statement |
| Implementação do Oracle: | |

# Capítulo 9

# Organizador de tarefas

**Nesta seção:**


- Sobre o Organizador de tarefas . . . . . .270
- Grupos de trabalho . . . . . .270
- Usuários de grupos de trabalho . . . . . .271
- Distribuição manual . . . . . .272
- Distribuição automática . . . . . .273
- Excluir grupos de trabalho e usuários . . . . . .273

# Sobre o Organizador de tarefas

O Organizador de tarefas é uma ferramenta dentro do Visual Dialogue, usado para distribuir tarefas aos **usuários** e **grupos**.

### Conceitos

As tarefas são criadas executando uma operação de **Criar tarefa** em um diálogo, ou manualmente no **Customer View**.

Com o Organizador de tarefas, você pode distribuir tarefas uma a uma, a grupos de trabalho e usuários. Isto pode ser feito **manualmente**, **automaticamente**, ou usando uma mistura dos dois métodos.

### A interface do Organizador de tarefas

Para abrir o Organizador de tarefas, escolha **Explorar** > **Organizador de tarefas** a partir da guia **Página inicial** no Visual Dialogue.

A interface do Organizador de tarefas possui dois painéis principais. O painel da esquerda apresenta uma visão geral de todos os seus grupos de trabalho e usuários. O painel da direita apresenta uma lista de todas as tarefas atribuída ao grupo de trabalho ou usuário selecionado no painel da esquerda. Você pode também obter um resumo das tarefas atribuídas ao grupo de trabalho ou usuário selecionado no painel da esquerda, quando você seleciona a guia *Resumo*.

**Observação:** Se você perceber lentidão decorrente de alternar entre diferentes usuários e grupos de trabalho no painel da esquerda, tente desabilitar **Mostrar dados do cliente na lista de tarefas**. Verifique**Opções do Visual Dialogue** na página 19.

# Grupos de trabalho

Os grupos de trabalho separam seus **usuários** entre diversos grupos. Desta forma, você pode atribuir tarefas a um grupo de trabalho e decidir, depois, qual usuário deve cuidar da tarefa. Os grupos de trabalho podem representar ramificações, departamentos ou qualquer segmentação lógica da empresa que você quiser usar.

### Acrescentar um grupo de trabalho

Para acrescentar um grupo de trabalho, escolha **Adicionar** a partir da guia de faixa **Organizar** ou clique com o botão direito do mouse no painel da esquerda e escolha **Adicionar grupo de trabalho**. Preencha as propriedades do novo grupo e clique em **OK**.

**Propriedades de grupo de trabalho**

| | |
|---|---|
| Nome do grupo de trabalho | O nome do grupo de trabalho |
| Descrição | Uma descrição do grupo de trabalho (opcional). |
| Responsável | O usuário responsável pelo grupo de trabalho. Observe que este usuário não será um membro do grupo se você não **acrescentá-lo explicitamente**. |
| Tipos de atividades permitidos | Você pode definir quais tipos de atividade permitidas devem ser padrão quando você **acrescenta novos usuários ao grupo**. |
| Ponderação da distribuição automática padrão | Você pode definir quais valores de peso são atribuídos por padrão quando você **acrescenta novos usuários ao grupo**. |

# Usuários de grupos de trabalho

Um usuário de grupo de trabalho é um usuário conforme definido por seu administrador de sistema do Dialogue Admin. Eles se tornam membros do grupo de trabalho quando você os acrescenta a **um de seus grupos de trabalho**. Seus usuários não precisam ser membros de um grupo de trabalho para que tarefas lhes sejam atribuídas, mas ele precisam sê-lo se você deseja usar a funcionalidade **Distribuir automaticamente**. **Cada usuário só pode ser membro de um grupo de trabalho.**

**Acrescentar um usuário a um grupo de trabalho**

Para acrescentar um usuário a um grupo de trabalho ,selecione o grupo de trabalho no qual deseja acrescentar o usuário; em seguida, escolha **Adicionar usuários** na guia de faixa **Organizar** ou clique com o botão direito do mouse no grupo de trabalho e escolha **Adicionar usuário(s) ao grupo**.

Na janela **Selecionar novos membros de grupo**, escolha um ou mais usuários da lista e clique em **OK** para acrescentá-los ao grupo.

**Observação:** Os usuários que já tiverem sido atribuídos a outros grupos de trabalho também estão listados. Isto permite mover um usuário de um grupo para o outro.

Propriedades do usuário

As propriedades de usuário somente estão disponíveis para usuários que são membros de um grupo de trabalho. Isto se deve ao fato de todas as propriedades de usuário estarem vinculadas à distribuição **automática de tarefas**.

| | |
|---|---|
| Usuário | O nome do usuário conforme definido. |
| Membro do grupo de trabalho | O nome do grupo de trabalho do qual este usuário é membro. Cada usuário só pode ser membro de um grupo de trabalho. |
| Não atribuir temporariamente tarefas ao usuário | Marque isto caso não queira que tarefas sejam atribuídas ao usuário enquanto estiver usando a **distribuição automática**. Isto pode ser ignorado quando você iniciar a distribuição automática e você pode |

| | |
|---|---|
| | também atribuir tarefas manualmente ao usuário, independentemente desta configuração. |
| Tipos de atividades permitidos | Você pode definir qual tipo de atividade deseja atribuir ao usuário enquanto estiver usando a **distribuição automática**. Você pode definir para desconsiderar esta configuração ao iniciar a distribuição automática e pode atribuir tarefas manualmente para o usuário, independentemente desta configuração. |
| Distribuir ponderação automaticamente | Você pode definir como tarefas **distribuídas automaticamente** serão divididas entre usuários de grupo de trabalho. Um usuário com peso 2 receberá duas vezes mais tarefas que um usuário com peso 1, e um usuário com peso 3 receberá três vezes mais que um usuário com peso 1. Você pode definir para desconsiderar esta configuração ao iniciar a distribuição automática e pode atribuir tarefas manualmente para o usuário, independentemente desta configuração. |

# Distribuição manual

Você pode distribuir manualmente tarefas para todos os **usuários**, independentemente de estarem atribuídas a um grupo de trabalho ou não. Você pode distribuir manualmente tarefas para **grupos de trabalho**.

Para distribuir tarefas manualmente, selecione as tarefas com as quais deseja trabalhar no painel à direita e clique com o botão direito do mouse, que apresentará uma série de opções, ou escolha uma opção a partir da guia de faixa **Organizar**.

| | |
|---|---|
| Atribuir tarefa(s) a usuário | Atribui a tarefa selecionada a um usuário. |
| Atribuir tarefa(s) a grupo de trabalho | Atribui as tarefas selecionadas a um grupo de trabalho. |
| Distribuir tarefas automaticamente | Utiliza a **distribuição automática** para distribuir as tarefas selecionadas. |
| Devolver tarefa(s) a grupo de trabalho | Desativa a atribuição das tarefas de um usuário, mas mantém sua atribuição para um grupo de trabalho. Isto só estará disponível para tarefas que forem atribuídas a um usuário que for membro de um grupo de trabalho. |
| Cancelar atribuição de tarefa(s) | Desativa a atribuição das tarefas do usuário e do grupo de trabalho ao qual está atribuído. |
| Abrir na Customer View | Abre a tarefa selecionada no *Customer View*. Isto somente pode ser feito se uma única tarefa estiver selecionada. |
| Excluir | Exclui as tarefas selecionadas. |

Também é possível distribuir tarefas manualmente usando o recurso de **arrastar e soltar**.

# Distribuição automática

A distribuição automática permite distribuir tarefas entre usuários de um mesmo grupo de trabalho com base em diversas preferências que você pode definir para cada usuário.

Para dar início à distribuição automática de tarefas, selecione as tarefas que deseja distribuir no painel à direita. Em seguida, escolha **Distribuir automaticamente** na guia de faixa **Organizar** ou clique com o botão direito do mouse nas tarefas e escolha **Distribuir tarefas automaticamente**. A janela **Distribuir tarefas automaticamente** se abre.

Selecione o **grupo de trabalho** para o qual deseja distribuir as tarefas. Selecione as opções de distribuição que deseja usar.

- *Usar ponderação* fará com que a distribuição leve em conta o **peso** de cada membro do grupo. Um membro do grupo com peso 2 receberá duas vezes mais tarefas que um membro com peso 1. Se você não estiver usando pesos, a distribuição de tarefas tentará distribuir as tarefas de modo uniforme entre os usuários do grupo de trabalho.
- *Usar tipos de atividades permitidas* atribuirá tarefa a usuários apenas com base em **seus tipos de atividade**.
- *Usar contagem total de tarefas por usuário* fará com que a distribuição tente distribuir tarefas entre os usuários com base na quantidade total de tarefas atribuídas a cada usuário após a conclusão da distribuição.

Selecione os usuários para os quais deseja distribuir as tarefas. Por padrão, os usuários que estiverem marcados como **Não atribuir temporariamente tarefas ao usuário** não estão selecionados, mas você pode selecioná-los se quiser.

Assim que estiver satisfeito com as configurações, você pode clicar em **Visualização** para ver como as tarefas serão distribuídas. Clique em **OK** para distribuir as tarefas e fechar a janela.

# Excluir grupos de trabalho e usuários

Para excluir **grupos de trabalho** ou **membros** de um grupo de trabalho, selecione-os no painel da esquerda e escolha **Excluir** no menu contextual (clique com o botão direito), ou pressione Excluir.

Se você excluir um grupo de trabalho, as tarefa atribuídas aos membros do grupo continuarão atribuídas aos usuários. Os próprios usuários serão movidos para *<Usuários fora dos grupos de trabalho>*. A atribuição de tarefas apenas ao grupo será desfeita.

Se você excluir um usuário de um grupo de trabalho, os membros serão movidos para *<Usuários fora dos grupos de trabalho>*. As tarefas atribuídas a este usuário continuarão atribuídas a ele, mas deixarão de ser atribuídas ao grupo de trabalho.

# Capítulo

# Difusões

10

**Nesta seção:**


- Sobre difusões . . . . . .276

# Sobre difusões

Difusões são usadas para acompanhar as origens de atividades de clientes e respostas de pesquisas. Exemplos típicos de difusões são anúncios em revistas e jornais, anúncios em sites e panfletos.

**Propriedades de difusão**

- **Nome**: O nome da difusão.
- **Canal de publicação**: O canal usado para publicar esta difusão.
- **Data de publicação**: A data de publicação da difusão.
- **Documento relacionado**: Um caminho opcional para um documento relacionado à difusão, por exemplo, o documento usado como base para um anúncio em revista.
- **Ativo**: Esta caixa controla se a difusão é disponibilizada para seleção quando se cria uma nova atividade de cliente um ou link para o Questionário. Desmarque a caixa quando a difusão não estiver mais em uso.

# Capítulo 11

# Arquivos publicados

**Nesta seção:**


- Sobre arquivos publicados . . . . . .278

# Sobre arquivos publicados

Um *arquivo publicado* é um arquivo armazenado e disponibilizado por meio do Dialogue Server. Arquivos publicados são acessíveis na Internet através de URLs especialmente desenvolvidas e podem ser usados em qualquer página da web. No Visual Dialogue, eles são usados em **modelos de e-mail em HTML** e **estilos de Questionário**.

### Gerenciamento de arquivos publicados

É possível gerenciar arquivos publicados por meio do *Gerenciador de arquivos publicados*. Para organizar alguns arquivos na lista, clique na coluna desejada no cabeçalho. Para configurar o conjunto de colunas exibidas na lista, escolha **Selecionar colunas** a partir da guia de faixa **Visualizar**. Você pode, além disto, usar o menu do botão direito para realizar várias ações (e estas também estão disponíveis na guia de faixa **Página inicial**).

| | |
|---|---|
| Novo... | Cria um novo arquivo publicado abrindo um arquivo de um de seus discos rígidos. |
| Abrir | Abre o arquivo publicado no programa associado à extensão do mesmo. |
| Excluir | Exclui um arquivo publicado |
| Propriedades | Exibe as propriedades do arquivo publicado selecionado. Aqui é possível alterar o nome e a descrição do arquivo publicado. |
| Atualizar conteúdo... | Atualiza o conteúdo do arquivo publicado, substituindo o conteúdo atual por outro arquivo de um de seus discos rígidos. Pode ser muito útil se você, por exemplo, quiser alterar um logotipo usado em seus modelos de mensagens. |
| Compilar URL para um arquivo... | Cria uma URL que possa ser usada em um documento HTML para acessar o arquivo publicado. A URL pode ser copiada para a área de transferência e colada diretamente em seu documento HTML. |
| Copiar ID de conteúdo para a área de transferência | Copia o *ID de conteúdo* do arquivo publicado selecionado para a área de transferência. Cada arquivo publicado é identificado por um ID de conteúdo, o qual é uma string de 32 caracteres. |
| Exportar conteúdo para o disco | Copia o conteúdo do arquivo publicado selecionado para um de seus discos rígidos. |
| Exportar... | Abre o **Assistente de exportação do Visual Dialogue**, o qual permite que você exporte objetos do Visual Dialogue (por exemplo, um ou mais arquivos publicados) para arquivos. |
| Importar... | Abre o **Assistente de importação do Visual Dialogue**, o qual pemite que você importe objetos do Visual Dialogue a partir de arquivos. |
| Mostrar visualização | Ativa ou desativa a visualização na parte inferior da janela. |
| Selecionar colunas | Configura um conjunto de colunas exibido na lista. |

**Observação:** Excluir um arquivo publicado ou atualizar seu conteúdo pode afetar e-mails já criados e enviados. Por exemplo, se um e-mail contiver um link para uma foto (um arquivo publicado), esta não estará disponível caso seja excluída. Caso um e-mail tenha uma foto incorporada e o arquivo seja excluído, então o destinatário ainda terá a foto, mas a visualização do e-mail no Gerenciador de mensagens não será possível (a foto não será exibida). Recomenda-se que você não altere nem exclua arquivos publicados que estejam em uso ou tenham sido usados recentemente.

# Capítulo

# 12

# Objetos de Conteúdo

**Nesta seção:**


- Sobre os Objetos de Conteúdo . . . . . .282
- Criar um novo objeto de conteúdo . . . . . .283
- Designer do objeto de conteúdo . . . . . .284
- Construir etiquetas de objeto de conteúdo em HTML . .293
- Usar objetos de conteúdo em um Questionário . . . . . .294
- Usar objetos de conteúdo em um e-mail . . . . . .295
- Usar os objetos de conteúdo . . . . . .295

# Sobre os Objetos de Conteúdo

### Sobre os Objetos de Conteúdo

O conceito de *objetos de conteúdo* tem origem na ideia de comunicar conteúdos personalizados aos clientes. Quando um cliente visita um site e se identifica, podemos exibir conteúdo em função do que sabemos sobre este cliente. Um exemplo desse conteúdo é uma oferta personalizada para este cliente.

Os objetos de conteúdo proporcionam uma forma estruturada e centralizada de definir e trabalhar com conteúdo personalizado e dinâmico.

### Definição de um objeto de conteúdo

Basicamente, um *objeto de conteúdo* consiste em uma série de regras que descrevem qual conteúdo apresentar nas circunstâncias apresentadas.

Um objeto de conteúdo possui um conjunto de conteúdos possíveis, chamados *itens de conteúdo*, assim como um conjunto de *regras* de priorização. Cada regra será *true* ou *false*. A primeira regra *true*, nas circunstâncias dadas, se encarrega de entregar o conteúdo de um objeto. Este conteúdo será um dos itens de conteúdo definidos.

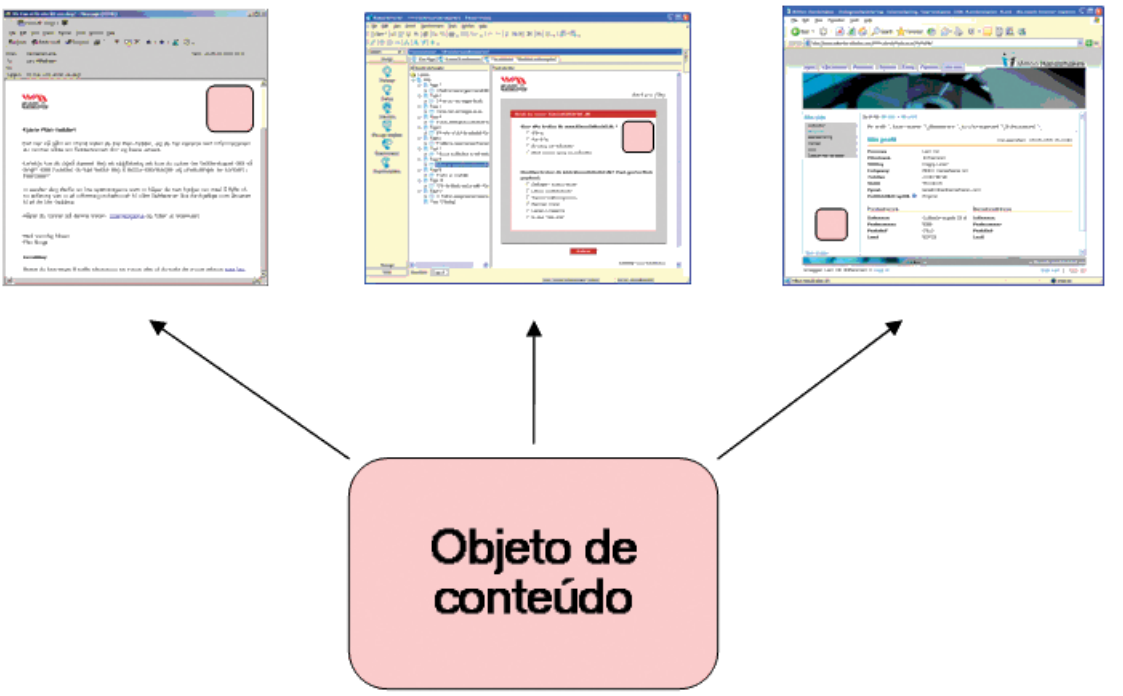
Na maioria dos casos, as circunstâncias em que um objeto de conteúdo é executado serão relacionadas a um cliente específico e possibilitarão a entrega do conteúdo personalizado. Porém, é possível usar também outras informações além de da identificação de um cliente específico para determinar o conteúdo do objeto de conteúdo.

Para obter informações mais detalhadas sobre a definição e criação de objetos de conteúdo, veja **Sobre o Designer do objeto de conteúdo** na página 284.

### Usar Objetos de Conteúdo

Os objetos de conteúdo podem ser utilizados para distribuir conteúdo através de canais diversos. Por exemplo, um objeto de conteúdo pode ser parte de um site, pode ser exibido em um Questionário ou fazer parte de um e-mail.

A ilustração abaixo mostra como um simples objeto de conteúdo pode ser reutilizado em um e-mail, Questionário e site.




Para obter detalhes sobre o uso de objetos e conteúdo, veja os tópicos seguintes:

- **Construir etiquetas de objeto de conteúdo em HTML** na página 293
- **Usar objetos de conteúdo em um Questionário** na página 294
- **Usar objetos de conteúdo em um e-mail** na página 295

# Criar um novo objeto de conteúdo

### Criar um novo objeto de conteúdo

Para criar um novo objeto de conteúdo, escolha **Objeto de conteúdo** a partir da guia **Criar** no Visual Dialogue. O **assistente de novo objeto de conteúdo** é exibido.

### Etapa 1

Na primeira página do assistente, o novo objeto de conteúdo recebe um nome e, opcionalmente, uma descrição.

#### Etapa 2

Na segunda e última página do assistente, o **tipo de público-alvo** é selecionado. O tipo de público-alvo controla se os objetos de conteúdo sempre serão executados no contexto de um cliente conhecido ou não. Existem três tipos diferentes de público-alvo:

- **Identificado**: Um cliente conhecido de um domínio de clientes específico será sempre especificado na execução do objeto de conteúdo.
- **Anônimo**: Somente serão permitidas solicitações anônimas do objeto de conteúdo.
- **modo misto**: Serão permitidas tanto solicitações anônimas quanto identificadas do objeto de conteúdo.

**Observação:** Todos os textos e opções selecionados no assistente podem ser alterados posteriormente na janela **Propriedades do objeto de conteúdo**.

Após concluir o **assistente de novo objeto de conteúdo**, o **Designer do objeto de conteúdo** será exibido.

# Designer do objeto de conteúdo

## Sobre o Designer do objeto de conteúdo

O Designer do objeto de conteúdo é a ferramenta do Visual Dialogue onde são criados e editados objetos de conteúdo. No Designer do objeto de conteúdo, você trabalha com **itens de conteúdo** e **regras**.

## Propriedades do objeto de conteúdo

Para revisar ou editar as propriedades de um objeto de conteúdo, escolha **Propriedades** a partir da **guia Arquivo**.

#### A guia Geral

Esta guia contem propriedades gerais do objeto de conteúdo.

- **Nome**—O nome do objeto de conteúdo.
- **Descrição**—Descrição opcional do objeto de conteúdo.
- **Chave**—Chave é uma string única que identifica o objeto de conteúdo. Este valor é usado ao chamar um objeto de conteúdo. Se **Chave** estiver em branco, um valor único será gerado quando o objeto de conteúdo for salvo.
- **Criado** (somente leitura)—A data e horário em que o objeto de conteúdo foi criado.
- **Criado por** (leitura)—O nome do usuário que criou o objeto de conteúdo
- **Última modificação** (somente leitura)—A data e horário da última modificação no objeto de conteúdo.
- **Última modificação por** (somente leitura)—O nome do usuário que fez a última modificação no objeto de conteúdo.
- **Desativar objeto de conteúdo**—Marque esta opção para desativar o objeto de conteúdo e torná-lo inacessível.

#### A guia Tipo de público-alvo

Utilize estas configurações para controlar de que forma o objeto de conteúdo pode ser acessado.

Há três valores possíveis de **tipo de público-alvo**:

- **Identificado**: Um cliente conhecido de um domínio de clientes específico será sempre especificado na execução do objeto de conteúdo.
- **Anônimo**: Somente serão permitidas solicitações anônimas do objeto de conteúdo.
- **modo misto**: Serão permitidas tanto solicitações anônimas quanto identificadas do objeto de conteúdo.

#### A guia Outros

Esta guia contém configurações diversas para controlar o comportamento do objeto de conteúdo.

- **Ativaro log de execução do objeto**—Se esta opção estiver marcada, toda a execução do objeto de conteúdo será registrada na tabela da base de dados CONTENT_OBJECT_LOG. Esta informação é importante para a geração de relatórios e análise. Esta opção está ativada por padrão quando você cria um novo objeto de conteúdo.

O botão **Excluir o log** permite que você apague o registro de execução do objeto de conteúdo. Quando você clica nesse botão, a janela **Excluir log de objeto de conteúdo** se abre.

- **Excluir log completo**—Esta opção apaga todo o registro.
- **Excluir apenas os itens de log com a origem especificada**—Esta opção apaga unicamente itens de registro com a *origem* especificada. *Origem* é um parâmetro adicional que pode ser especificado ao chamar um objeto de conteúdo (consultar *suporte técnico do Portrait Dialogue* detalhes nos objetos de conteúdo de chamada). *Origem* corresponde ao campo COL_ORIGIN da base de dados na tabela CONTENT_OBJECT_LOG.

# Trabalhar com itens de contexto

## Sobre Itens de Conteúdo

#### Sobre Itens de Conteúdo

Cada *item de conteúdo* definido em um objeto de conteúdo representa um conteúdo possível para este objeto. Quando um objeto de conteúdo está em execução, *um* dos itens de conteúdo será retornado como resultado desta execução específica.

Todos os itens de conteúdo de um objeto de conteúdo estão listados em uma visualização em árvore à esquerda no designer.

#### Diferentes tipos de itens de conteúdo

Há diferentes tipos de itens de conteúdo, que representam diferentes tipos de conteúdo:

- **Imagem**

  O item de conteúdo especifica um link (URL) em uma imagem. Para obter informações adicionais, consulte **Itens de Conteúdo de Imagem** na página 287.

- **HTML**

O item de conteúdo contém uma parte de um código HTML. Para obter informações adicionais, consulte **Itens de Conteúdo em HTML** na página 287.

- **Texto**

  O item de conteúdo contém texto puro. Para obter informações adicionais, consulte **Itens de Conteúdo de texto** na página 288.

- **Modelo de mensagem**

  O item de conteúdo se baseia em um modelo de mensagem. Para obter informações adicionais, consulte **Itens de Conteúdo de modelo de mensagem** na página 288.

- **URL**

  O item de conteúdo aponta para um site. Para obter informações adicionais, consulte **Itens de Conteúdo URL** na página 288.

#### Criar um novo item de conteúdo

Para criar um novo item de conteúdo, escolha **Novo item de conteúdo** a partir da guia de faixa **Design**. A janela **Propriedades do item de conteúdo** se abre.

Para obter detalhes sobre a configuração das propriedades de um item de conteúdo, veja **Propriedades do item de conteúdo** na página 286.

## Propriedades do item de conteúdo

#### Descrição das propriedades de itens de conteúdo

Estas propriedades são comuns, independentemente do tipo de conteúdo.

- **Nome do item de conteúdo**—O nome do item de conteúdo conforme será exibido no Designer do objeto de conteúdo.
- **Descrição**—Uma descrição opcional do item de conteúdo.
- **Chave**—Uma chave que identifica o item de conteúdo. O valor da chave precisa ser único dentro de um objeto de conteúdo. Quando um novo item de conteúdo é criado, o sistema sugere um valor de chave.
- **Tipo de conteúdo**—O tipo de conteúdo. Veja **Sobre Itens de Conteúdo** na página 285 para obter mais informações.
- **Desativar campos de mesclagem**—Alguns tipos de conteúdo, p. ex., HTML e texto, suportam etiquetas de mesclagem. Isto significa que os dados do cliente podem ser mesclados no conteúdo, como em um modelo de mensagem. Para aumentar o desempenho, você pode desabilitar esta functionalidade quando não estiver sendo usada.
- **Ponderação aleatória**—Um número que dá pesos aos diferentes itens de conteúdo quando uma regra é configurada para escolher aleatoriamente um item de conteúdo. A definição deste valor em 0 exclui o item de conteúdo da participação desta seleção aleatória.

## Itens de Conteúdo de Imagem

### Sobre Itens de Conteúdo de Imagem

Um item de conteúdo do tipo *imagem* se vincula por link a uma imagem disponível na Internet.

### Configurar um Item de Conteúdo de Imagem

Ao configurar um link de imagem, você pode especificar uma URL para a imagem ou selecionar um arquivo publicado. Depois que você especifica a imagem, a área **Visualização do conteúdo** é atualizada.

Também é possível especificar um link de imagem. É uma URL que será aberta se o usuário clicar na imagem. A janela **Configurações do link da imagem** possui as seguintes opções de configuração:

- **Ativar link da imagem**—Ativa ou desativa a opção de link da imagem.
- **URL do link**—A URL real do link.
- **Abrir link em uma nova janela**—Especifica se o link deve ser aberto em uma nova janela do navegador.
- **Ativar rastreamento de link**—Especifica se o *Rastreamento de link* deve ser utilizado para registro quando o usuário clicar no link.
- **Nome do link**—Um nome opcional do link utilizado ao armazenar informação de rastreamento na base de dados.

**Observação:** O rastreamento de links em objetos de conteúdo utiliza o mesmo mecanismo de registro que o rastreamento de links em e-mails em HTML. Este mecanismo depende dos links relacionados a e-mails específicos enviados aos clientes. Consequentemente, a informação registrada somente identificará um cliente se o objeto de conteúdo for usado em um e-mail. Nos demais casos, a informação registrada não será relacionada a um cliente, e conterá somente outras informações, tais como quando um determinado link recebeu um clique, o tipo de navegador, etc. O rastreamento de links é registrado na tabela da base de dados *web_track_log*.

## Itens de Conteúdo em HTML

### Sobre Itens de Conteúdo em HTML

Um item de conteúdo do tipo HTML contém código HTML similar a um modelo de e-mail em HTML.

### Criar um item de conteúdo em HTML

Você pode trabalhar com conteúdo em HTML no modo Design ou no modo HTML.

A caixa de ferramentas contém campos de mesclagem e outras etiquetas que podem ser utilizadas se o tipo de público-alvo do objeto de conteúdo for identificado. Veja **Propriedades do objeto de conteúdo** na página 284 para obter mais informações sobre tipos de público-alvo.

A criação de itens de conteúdo em HTML é muito similar ao manuseio de modelos de e-mail em HTML. Veja **Visão geral do Designer do modelo da mensagem** na página 116 para obter informação detalhada sobre o desenvolvimento em HTML.

## Itens de Conteúdo de texto

### Sobre Itens de Conteúdo de texto

Um item de conteúdo do tipo *texto* contém conteúdo textual, bem similar a um modelo de e-mail baseado em texto. Um item de conteúdo de texto pode, por exemplo, ser utilizado em um e-mail baseado em texto ou em uma mensagem SMS.

### Criar um item de conteúdo de texto

Ao trabalhar com um item de conteúdo de texto, você digita código de texto no designer.

A caixa de ferramentas contém campos de mesclagem e outras etiquetas que podem ser utilizadas se o **tipo de público-alvo** do objeto de conteúdo for **identificado**. Veja **Propriedades do objeto de conteúdo** na página 284 para obter mais informações sobre tipos de público-alvo.

Criar itens de conteúdo de texto é muito similar a trabalhar com modelos de e-mail baseados em texto. Veja **Visão geral do Designer do modelo da mensagem** na página 116 para obter mais informações sobre opções de menu e funcionalidade da caixa de ferramentas.

## Itens de Conteúdo de modelo de mensagem

### Itens de Conteúdo de modelo de mensagem

Um item de conteúdo do tipo *modelo de mensagem* aponta para um modelo de mensagem que define o conteúdo real.

### Configurar um item de conteúdo de modelo de mensagem

Para configurar o item de conteúdo, selecione um modelo de mensagem clicando em **Procurar...**.

## Itens de Conteúdo URL

### Sobre Itens de Conteúdo URL

Um item de conteúdo do tipo *URL* aponta para um site que define o conteúdo real.

### Configurar um Item de Conteúdo URL

Para configurar o item de conteúdo, especifique uma URL.

**Observação:** A URL pode conter campos de mesclagem, como nos exemplos a seguir:

```
http://www.mycompany.com/mypage.aspx?customer_id=«mh_customer_id»
```

# Trabalhar com regras

## Sobre as regras

### Sobre as regras

Um objeto de conteúdo contém uma ou mais *regras*. As regras definem a lógica do objeto de conteúdo.

As regras de um objeto de conteúdo têm uma ordem. Quando um objeto de conteúdo é executado, a regra de número um é a primeira a ser avaliada. Se esta regra é avaliada como *true*, esta regra se aplica e o item de conteúdo especificado nesta regra será o resultado da execução. Se esta regra é avaliada como *false*, então a regra número dois será avaliada. As regras seguintes são avaliadas até que uma regra seja avaliada como *true*.

Se todas as regras forem avaliadas como *false*, ocorre um erro. Isto se deve ao fato de que a execução de um conteúdo precisa retornar algum conteúdo.

**Observação:** Ao menos uma regra precisa ser definida antes do objeto de conteúdo ser executado.

Todas as regras de um objeto de conteúdo estão listadas na visualização em árvore à esquerda no designer.

### Diferentes tipos de regras

Há diferentes tipos de itens de conteúdo que representam diferentes tipos de conteúdo:

- **A “regra do tipo ”Nenhum**

  A regra do tipo “Nenhum” não possui tipos de critérios e a regra será sempre aplicada. Este tipo de regra é usado na maioria das vezes para especificar conteúdo padrão para o objeto de conteúdo. Para obter informações adicionais, veja **A regra do tipo Nenhum** na página 290.

- **Regras com base em seleção**

  Um regra com base em seleção aponta para uma seleção. A regra é avaliada como *true*se o cliente especificado na solicitação do objeto de conteúdo for parte da seleção especificada. Para obter informações adicionais, consulte **Regras com base em seleção** na página 290.

- **Regras com base em expressão**

  As regras com base em expressão contêm uma expressão. A regra é avaliada como *true* se a expressão for *true* para o cliente especificado na solicitação do objeto de conteúdo. Para obter informações adicionais, consulte **Regras com base em expressão** na página 291.

- **Regras programadas**

  Regras programadas são o tipo mais avançado de regra existente, permitindo que você implemente lógica, usando uma linguagem de programação. Para obter informações adicionais, consulte **Regras programadas** na página 291.

### Criar uma nova regra

Para criar uma nova regra, escolha **Nova regra** a partir da guia de faixa **Design**. A janela **Propriedades da regra** se abre.

Para obter detalhes sobre a configuração das propriedades de uma regra, veja **Propriedades das regras** na página 290.

## Propriedades das regras

### Descrição das propriedades de itens de conteúdo

As propriedades gerais de uma regra são independentes do *tipo de regra*.

- **Nome da regra**—O nome da regra conforme será exibida no Designer do objeto de conteúdo.
- **Descrição**—Uma descrição opcional da regra.
- **Tipo de regra**—O tipo de regra. Veja **Sobre as regras** na página 289 para obter mais informações.
- **Item de conteúdo**—O item de conteúdo que será usado se esta regra se aplicar (avaliada como *true*) quando o objeto de conteúdo é executado. Além de selecionar um item de conteúdo específico, a propriedade *Item de conteúdo* pode ser definida em três valores especiais:

  1. **[Não selecionado]**—Nenhum conteúdo especificado. Este valor deve ser usado apenas para regras do tipo **script**. Este tipo de regra permite especificar de forma dinâmica o conteúdo no código de script programando o retorno de um item de conteúdo.
  2. **[Conteúdo em branco]**—Um conteúdo em branco será retornado quando a regra se aplicar.
  3. **[Escolha um item de conteúdo aleatório]**—Um item de conteúdo aleatório será escolhido. O algorítmo aleatório pesa os itens de conteúdo com base na propriedade **Ponderação aleatória** dos itens de conteúdo (veja **Propriedades do item de conteúdo** na página 286).

- **Especificar um ativo período**—Se esta opção estiver marcada, a regra só será usada dentro de um período de tempo limitado, especificado em **Ativo a partir de** e **Ativo até**. Fora deste período, a regra será ignorada durante a execução do objeto de conteúdo.
- **Ativo a partir de**—A data inicial do período ativo. Se for deixado em branco, não haverá data inicial.
- **Ativo até**—A data final do período ativo. Se for deixado em branco, não haverá data final.

**Observação:** Os valores **Ativo a partir de** e **Ativo até** podem também conter uma parte indicando tempo, além da data. Exemplo: 12.06.2007 14:00

## A regra do tipo “Nenhum”

### Sobre a regra do tipo “Nenhum”

A regra do tipo “Nenhum” será sempre avaliada como *true*. Normalmente, é usada para especificar conteúdo padrão para um objeto de conteúdo.

Não há nenhum critério que precise ser configurado para este tipo de regra.

## Regras com base em seleção

### Sobre as regras com base em seleção

Um regra com base em seleção aponta para uma seleção definida no Visual Dialogue. As regras baseadas em seleção são avaliadas como *true* se o cliente especificado na chamada do objeto de conteúdo for parte da seleção especificada.

### Configurar um regra com base em seleção

Para especificar qual seleção utilizar, clique em **Procurar...** no painel **Detalhes da regra** do designer.

A caixa **Aplicar a regra aos clientes que não estão na seleção** pode ser marcada para inverter o resultado da avaliação da regra, para que a regra seja avaliada como *true* se o cliente não fizer parte da seleção especificada.

## Regras com base em expressão

### Sobre as regras com base em expressão

As regras com base em expressão contêm uma expressão. A regra é avaliada como *true* se a expressão for *true* para o cliente especificado na solicitação do objeto de conteúdo.

### Criar uma regra com base em expressão

Para criar uma regra com base em expressão, escreva uma expressão similar àquelas utilizadas no **Designer de seleção**. Para obter uma descrição detalhada da linguagem de expressão, veja *Domínios do cliente e Expressões* na. *Ajuda de referência do Portrait Dialogue*.

## Regras programadas

### Sobra as regras programadas

As regras programadas são o tipo mais avançado de regra. Elas permitem que você implemente lógica usando uma linguagem de programação.

### Criar uma regra programada

Para criar uma regra programada, implemente uma função chamada de **EvaluateRule** (ver os exemplos abaixo). Esta função possui três parâmetros de entrada:

- **ContentItems**—Uma lista de todos os itens de conteúdo definidos no objeto de conteúdo. O resultado da execução do objeto de conteúdo pode ser determinado retornando um dos itens de conteúdo desta lista (veja o exemplo 3 abaixo).
- **Customer**—Um objeto que representa o cliente, se a chamada para o objeto de conteúdo for identificada. Este parâmetro pode ser usado para acessar dados do cliente (veja o exemplo 1 abaixo). Se a chamada para o objeto de conteúdo for anônima, o cliente possui um valor *null*.
- **RequestParams**—Uma lista de parâmetros adicionais na chamada para o objeto de conteúdo (veja o exemplo 2 abaixo).

O valor de retorno da função **EvaluateRule** deve ser um valor booleano (true ou false), ou um item de conteúdo. Um valor booleano retornado significa que a regra é avaliada com sucesso e que o item de conteúdo especificado para usar esta regra será o resultado da execução do objeto de conteúdo. Um item de conteúdo retornado significa também que esta regra foi avaliada com sucesso, mas que o item de conteúdo retornado é o resultado da execução do objeto de conteúdo. Ter *false* retornado significa que a regra não deve ser aplicada na execução atual do objeto de conteúdo.

Para obter uma descrição detalhada de **EvaluateRule** e seus parâmetros, ver *IMHContentObjectRulePlugin* em *Ajuda de referência do Portrait Dialogue*.

### Linguagens de programação

A linguagem de programação padrão é **Microsoft JScript**. Outras linguagens de programação disponíveis no Windows Script podem ser selecionadas usando o botão **Idioma** na guia de faixa **Script**.

#### Exemplo: usar dados do cliente

```
function EvaluateRule(ContentItems, Customer, RequestParams)
{
    if (31 <= Customer.FieldValue("Age") <= 40)
        return true
    else
        return false;
}
```

#### Exemplo: usar RequestParams

```
function EvaluateRule(ContentItems, Customer, RequestParams)
{
    if (RequestParams.Value("MyParam") == "A")
        return true
    else
        return false;
}
```

#### Exemplo: retornar itens de conteúdo

```
function EvaluateRule(ContentItems, Customer, RequestParams)
{
    if (RequestParams.Value("MyParam") == "A")
        return ContentItems.ContentItem("C1")  // Using content item key
    else
       return ContentItems.ContentItem(1);  // Using the index of the content
 item
}
```

#### Exemplo: criar um novo item de conteúdo na hora

```
function EvaluateRule(ContentItems, Customer, RequestParams)
{
    if (Customer.FieldValue("Email") == null)
    {
        NewContentItem = ContentItems.AddContentItem();
        NewContentItem.ContentType = "text";
       NewContentItem.ContentText = "Please register your email address...";

        return NewContentItem;
    }
    else
        return false;
}
```

## Testar um objeto de conteúdo

### Ativar a janela Teste do objeto de conteúdo

Para testar um objeto de conteúdo ao trabalhar no Designer do objeto de conteúdo, escolha **Testar objeto de conteúdo** (Shift+F9) a partir da guia de faixa **Design**. A janela **Teste do objeto de conteúdo** se abre.

### Usar a janela Teste do objeto de conteúdo

Para testar o objeto de conteúdo, clique em **Executar** na janela de teste, ou pressione F9.

Para executar o objeto de conteúdo no contexto de um cliente, digito o ID do cliente no campo **ID do cliente**, conforme abaixo. Se o ID do cliente ficar em branco, o objeto de conteúdo será testado em modo anônimo.

# Construir etiquetas de objeto de conteúdo em HTML

Os objetos de conteúdo estão acessíveis através do aplicativo Web Utilities. Isto significa que é possível utilizar um objeto de conteúdo dentro de um site criando um link com o aplicativo Utilidades da Web e usando as etiquetas em HTML e URL apropriadas. Para criar uma etiqueta em HTML ou URL deste tipo, uma ferramenta especial está disponível no Designer do objeto de conteúdo e no Navegador de objetos de conteúdo.

Escolha **Compilar etiqueta HTML** a partir da guia de faixa **Design** no Designer do objeto de conteúdo para iniciar. A janela **Compilar etiqueta HTML do objeto de conteúdo**

### A janela Compilar tag HTML de objeto de conteúdo

Esta janela permite que você construa etiquetas em HTML ou URLs para usar o objeto de conteúdo. Na parte inferior da janela, o resultado é exibido e pode ser copiado para a área de transferência do Windows.

Para que uma etiqueta em HTML ou uma URL possa ser gerada, é preciso selecionar algumas opções:

1. Um objeto de conteúdo precisa estar selecionado.
2. Há diversos tipos de etiquetas ou URLs que podem ser construídas. Você precisa selecionar um dos seguinte tipos.
   - **Tag HTML script**: O resultado será uma etiqueta programada em HTML que renderiza o objeto de conteúdo usando HTML dinâmico.
   - **Tag HTML i-frame**: O resultado será uma etiqueta i-frame em HTML que exibe o objeto de conteúdo.
   - **Apenas URL para conteúdo**: O resultado será uma URL para um site contendo o objeto de conteúdo.

3. É possível especificar um domínio de clientes e um ID de cliente. Se isto for especificado, o objeto de conteúdo será executado no contexto de um cliente identificado.
4. A opção **Ativar exibição de erros** especifica se a mensagem de erro será exibida. Se não for, conteúdo em branco será exibido se ocorrer um erro.
5. A opção **Codificar URL** especifica se os parâmetros da URL devem ou não ser criptografados com uma soma de verificação.

**Observação:** Para obter uma descrição completa dos parâmetros de URL ao acessar um objeto de conteúdo através do aplicativo Web Utilities, veja *Objetos de conteúdo* na. *Ajuda de referência do Portrait Dialogue*.

#### Exemplo

Para ilustrar com uma etiqueta de script pode ser utilizada, nós criamos um site simples usando o código HTML abaixo.

```
<html>
<head>
<meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=utf-8">
<title>This is a test page</title>
</head>
<body>

<h1>This is a test page</h1>
<hr>

<script src="http://test005/mhwu452/co/Object.axd?
instance=MSSQL_DOC45&om=wrapped&cok=CO1&custdomainid=1001&customerid=106981"
type="text/javascript"></script>

<hr>

</body>
</html>
```

Se alteramos o parâmetro **customerid** do URL na etiqueta de script, o resultado será diferente, porque uma regra diferente no objeto de conteúdo se aplica a um cliente diferente:

# Usar objetos de conteúdo em um Questionário

Objetos de conteúdo podem ser usados na criação de Questionários no Visual Dialogue.

Há duas formas possíveis de usar um objeto de conteúdo em um Questionário:

1. Os objetos de conteúdo podem ser colocados no texto de uma página.
2. Os objetos de conteúdo podem ser usados em um estilo de Questionário.

#### Uso de objetos de conteúdo no texto da página

Objetos de conteúdo podem ser usados no texto de uma página em um layout de questionário. Uma etiqueta especial foi definida para que isto seja suportado. Exemplos:

- [$(CO1)]
- [$(CO1, myparam1=A;myparam2=B)]

Para obter detalhes sobre esta etiqueta de mesclagem, veja **Uso de etiquetas de mesclagem** na página 170.

### Usar objetos de conteúdo em um estilo de Questionário

Os objetos de conteúdo podem ser usados em estilos de Questionário. Serão usadas as mesmas etiquetas que no texto da página.

**Observação:** Estilos de Questionário podem ser utilizados pela página Perfil Web do cliente, no aplicativo Acesso web do cliente (CWA). Assim, adicionando um objeto de conteúdo a um estilo, o objeto de conteúdo poderá ser exibido na página Perfil Web do cliente. Para obter informações sobre como configurar a página Perfil Web do cliente para usar um estilo de Questionário, veja o documento Configuration CWA.pdf.

# Usar objetos de conteúdo em um e-mail

Os objetos de conteúdo podem ser usados na criação de e-mails no Visual Dialogue.

Os objetos de conteúdo estão disponíveis na caixa de ferramentas do Designer de mensagem. Clique duas vezes em um objeto de conteúdo na caixa de ferramentas para inserir uma etiqueta no e-mail.

Quando o e-mail for mesclado, o objeto de conteúdo será executado e o conteúdo resultante será inserido no e-mail.

**Observação:** Uma etiqueta de fusão **«$(CO223)»** é usada para inserir o objeto de conteúdo no e-mail. Observe que o rastreamento de links no objeto de conteúdo é especialmente processado por esta etiqueta, e que, consequentemente, o rastreamento de links no objeto de conteúdo funcione como se os links fossem colocados diretamente no modelo de e-mail.

# Usar os objetos de conteúdo

Para ver todos os objetos de conteúdo definidos, escolha **Explorar** > **Objetos de conteúdo** a partir da guia **Página inicial** no Visual Dialogue. O quadro **Procurar objetos de conteúdo** é exibido.

Para ordenar os objetos de conteúdo na lista, clique na coluna desejada no cabeçalho.

Para configurar o conjunto de colunas exibidas na lista, escolha **Selecionar colunas** a partir da guia **Visualizar**. A janela **Selecionar colunas** abre.

Para rever ou editar as propriedades (por exemplo, o nome ou a descrição do objeto de conteúdo), selecione apenas um objeto de conteúdo e escolha **Propriedades** a partir da guia **Página inicial**. A janela **Propriedades do objeto de conteúdo** será exibida.

Para abrir um objeto de conteúdo no **Designer do objeto de conteúdo**, clique duas vezes em um único objeto de conteúdo da lista ou escolha **Abrir** a partir da guia **Página inicial**.

Para excluir um objeto de conteúdo, marque um único objeto de conteúdo e escolha **Excluir** a partir da guia **Página inicial**.

Para construir uma etiqueta HTML ou uma URL para acessar o objeto de conteúdo, selecione **Compilar etiqueta HTML de objeto de contexto** a partir da guia **Página inicial**. Consulte**Construir etiquetas de objeto de conteúdo em HTML** na página 293 para obter detalhes.

### Objetos de conteúdo marcados com um sinal vermelho

Um sinal vermelho na frente do ícone de um objeto de conteúdo indica que o objeto de conteúdo está *Desativado*. Veja **Propriedades do objeto de conteúdo** na página 284 para obter mais informações.

# Capítulo 13

# Exportação e importação de objetos do Visual Dialogue

**Nesta seção:**


- Sobre a exportação e importação . . . . . .298
- O Assistente de exportação do Visual Dialogue . . . . . .301
- O assistente de importação do Visual Dialogue . . . . . .302

# Sobre a exportação e importação

O Visual Dialogue suporta a exportação para arquivos e importação de arquivos. Por exemplo, após ter criado diálogos, seleções e modelos de mensagem no Visual Dialogue, você pode exportar estes *objetos* para um arquivo. Este arquivo pode ser importado posteriormente para outra instalação do Visual Dialogue.

No Visual Dialogue, os objeto são exportados através do **Assistente de Exportação do Visual Dialogue** e são importados através do **Assistente de Importação do Visual Dialogue**.

### Tipos de objeto suportados

A maioria dos objetos com os quais você trabalha dentro do Visual Dialogue podem ser exportados e importados. A saber:

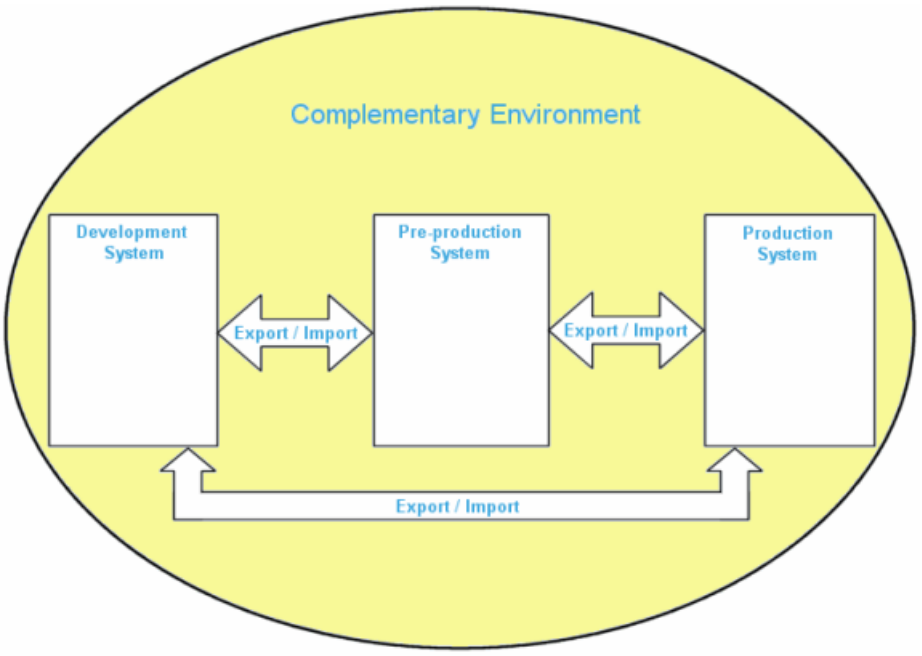
- Diálogos (incluindo-se Projetos de telemarketing)
- Seleções
- Modelos de mensagem
- Questionário
- Modelos de relatório
- Difusões
- Estilos de Questionário
- Arquivos publicados
- Objetos de conteúdo.

### Forma diversas de importar objetos

A importação pode ser feita de dois modos diferentes: *complementar* e *não-complementar*.

Modo Complementar

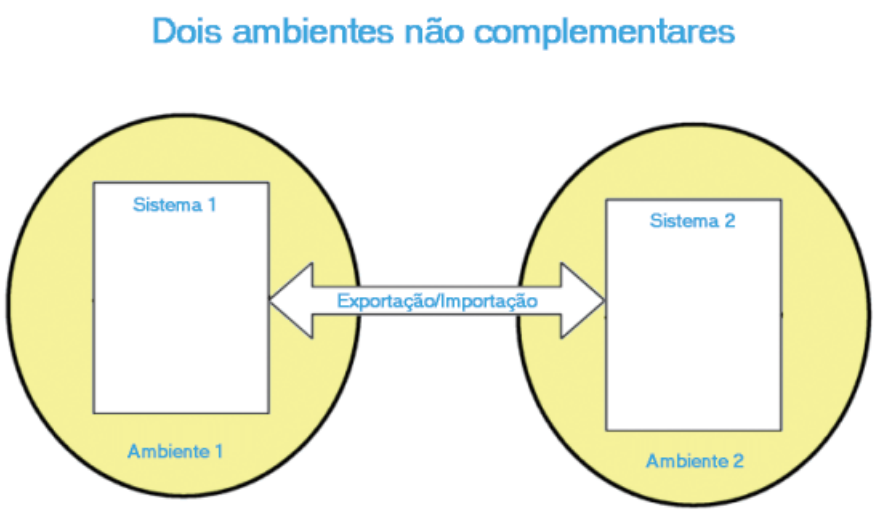
O Modo Complementar permite que você copie e atualize objetos entre um conjunto de sistemas associados. Por exemplo, quando um sistema está sendo desenvolvido, enquanto outro se destina a testagem de pré-produção e outro à produção. Dizemos que estes sistemas fazem parte do mesmo *ambiente complementar*. Em um ambiente complementar, é possível migrar objetos novos e alterados de um sistema para outro. Veja a ilustração abaixo.




Para obter detalhes técnicos sobre como configurar um ambiente complementar, veja a **suporte técnico**.

Modo Não-complementar

O Modo Não-complementar é o modo padrão de importação. Neste modo, os objetos são sempre importados como *novos* objetos. Isto quer dizer que os objetos não podem ser atualizados através da funcionalidade de importação.



**Observação:** Em um sistema que não integra um ambiente complementar, as importações serão feitas automaticamente em Modo Não-complementar. Você não terá que levar em conta se deve usar o Modo Complementar ou Não-complementar.

### Restrições e armadilhas de exportação/importação

Há algumas restrições e armadilhas potenciais ao usar a funcionalidade de exportação e importação do Visual Dialogue. As mais importantes são explicadas abaixo.

Diálogos (apenas importação complementar)

A atualização de desenvolvimentos de um diálogo através da importação é suportada em ambientes complementares. Isto quer dizer que o desenvolvimento de um diálogo existente pode ser alterado e testado em um sistema de pré-produção. Após testá-lo, ele pode ser migrado para um sistema de produção.

Se grupos de um diálogos forem removidos do sistema de pré-produção, estes grupos serão também removidos no sistema de produção, quando o diálogo for migrado (importado). Participantes deste grupo serão excluídos. Operações e ramificações removidas no sistema de pré-produção o serão também removidas no sistema de produção. Isto inclui qualquer informação de histórico para estas operações e ramificações.

Projetos de Telemarketing nos Diálogos:

A exportação e importação de projetos de telemarketing é suportada. Projetos de telemarketing são exportados como parte dos diálogos nos quais eles estão definidos. É importante alertar que a segurança e permissões do usuário não fazem parte das exportações e importações. Consequentemente, *os operadores de telemarketing* não são exportados e importados.

Ao migrar um diálogo para um ambiente complementar, os operadores que foram atribuídos aos projetos de telemarketing no diálogo não serão atualizados.

Questionários (apenas importação complementar)

A atualização de definições de Questionário através da importação é suportada em ambientes complementares. Isto quer dizer que o desenvolvimento de um Questionário existente pode ser alterado e testado em um sistema de pré-produção, e em seguida migrado para um sistema de produção.

Se perguntas e alternativas forem removidas do sistema de pré-produção, estas perguntas e alternativas o serão também no sistema de produção, quando o Questionário for migrado (importado). Toda as respostas para estas perguntas e/ou alternativas serão excluídas.

Objetos de Conteúdo

Os objetos de conteúdo têm uma propriedade única chamada de *Chave do objeto de conteúdo*. Se um objeto de conteúdo for importado e sua chave já estiver em uso, o sistema lidará com isso de forma diferente conforme esteja em modo complementar e não-complementar. No Modo Não-complementar, a importação falhará. No Modo Não-complementar, um nova chave única será automaticamente atribuída ao objeto de conteúdo.

### Formatos de exportação obsoletos

Nas versões mais antigas (versão 4.5.3 e anteriores), os modelos de Questionários e relatórios podiam ser exportados para arquivos nos formatos `*.qry` e `*.rtb`, respectivamente. Hoje estes formatos

ficaram obsoletos. As capacidades gerais de exportação e importação do Visual Dialogue são utilizadas para substitui-los.

### Exportação e importação no Dialogue Admin

O Dialogue Admin possui capacidades de exportação e importação iguais às do Visual Dialogue. Nem todos os tipos de objetos do Dialogue Admin suportam exportação e importação, mas os objetos importantes como domínios de clientes, tipo de operação, plug-ins, etc. são suportados. Consulte a **Ajuda de referência** para obter mais informações.

# O Assistente de exportação do Visual Dialogue

O Assistente de exportação do Visual Dialogue funciona como uma interface para ajudar a exportar como arquivos um ou mais objetos do Visual Dialogue.

### Como abrir o assistente de exportação

O assistente de exportação do Visual Dialogue pode ser iniciado a partir do **explorador do Visual Dialog** ou a partir de um dos **navegadores**. Para abrir o assistente, selecione um ou mais objetos e depois escolha **Exportar...** a partir do menu de contexto ou **Exportar** > **Assistente de exportação...** a partir da guia de faixa **Página inicial**.

### Página 1: a página inicial

A primeira página do assistente é a página inicial. Ela dá informações gerais sobre a exportação de objetos do Visual Dialogue.

### Página 2: a página do assistente principal

A segunda e mais importante página do assistente permite a seleção de objetos adicionais para exportação. Ela aparece com uma lista de objetos para exportação no lado esquerdo. Inicialmente, a lista conterá os objetos que tiverem sido selecionados quando da abertura do assistente.

No lado direito do assistente, é mostrada uma lista de objetos de dependência. *Objetos de dependência* são objetos que têm uma relação com os objetos selecionados para exportação. Por exemplo, quando você exporta um diálogo, todas as seleções, modelos e Questionários utilizados pelo diálogo são objetos de dependência. Esses objetos podem ser selecionados para exportação por meio dos botões **<** e **<<** no meio da tela.

Os arquivos de exportação do Visual Dialogue contêm informações sobre as dependências. O **assistente de importação** leva as dependências em conta no momento de importar objetos.

O sistema não detecta automaticamente todas as dependências entre os objetos. Geralmente, são detectados objetos relacionados por meio de parâmetros em operações de diálogo. No entanto, quando um modelo de mensagem contém um link para um Questionário, o Questionário em questão não é detectado como uma dependência. Nesse caso, é necessário adicionar o Questionário manualmente pressionando o botão **Adicionar...** no assistente.

Depois de selecionar os objetos desejados, clique em **Exportar** para começar a exportação. Será necessário escolher uma pasta e um nome para o arquivo a ser exportado.

**Observação:** Se você estiver exportando apenas um objeto (ou apenas um diálogo), o assistente sugerirá o nome do objeto para o arquivo de exportação.

Quando a exportação for concluída, um arquivo de exportação do Visual Dialogue (*.mhexport) será gravado na pasta destino selecionada. O assistente irá gerar uma confirmação.

Ao usar o **assistente de importação**, o arquivo pode ser usado para importar os objetos exportados para outra instalação.

# O assistente de importação do Visual Dialogue

O assistente de importação do Visual Dialogue proporciona uma interface de usuário para ajudá-lo a importar um ou mais objetos de um arquivo de exportação do Visual Dialogue. Estes arquivos são criados através do **assistente de exportação**.

### Lançar o assistente de importação

O assistente de importação do Visual Dialogue pode ser lançado por meio do **Explorer do Visual Dialogue** ou de um dos **navegadores**. Para abrir o assistente, escolha **Importar...** no menu de contexto ou **Importar** > **Assistente de importação...** a partir da guia de faixa **Página inicial**.

### Página 1: a página inicial

A primeira página do assistente é a página inicial. Nela, você seleciona o arquivo do qual vai importar.

### Página 2: a página de modalidade de importação

A segunda página do assistente permite que você selecione a modalidade de importação.

**Observação:** Esta página somente será exibida se o arquivo selecionado (na página 1) foi exportado de um sistema no mesmo ambiente complementar.

Veja **Sobre a exportação e importação** na página 298 para obter mais informações sobre modalidades de importação.

### Página 3: a página do assistente principal

Esta página apresenta uma lista de todos os objetos contidos no arquivo selecionado. Ela permite selecionar quais objetos importar do arquivo.

Do lado direito da página, são exibidos detalhes sobre os objetos selecionados. Qualquer *conflito de importação*ou*problema de dependência* será apresentado aqui (veja **Conflitos de importação e problemas de dependência** na página 303).

Para executar a importação, clique em **Importar**.

**Observação:** Se o assistente de importação foi lançado por meio do Explorer do Visual Dialogue, os objetos importados serão colocados na pasta atual do Explorer. Em outros casos, os objetos importados serão colocados na pasta-raíz.

### Conflitos de importação e problemas de dependência

Há diversos conflitos de importação e problemas de dependência que podem ser detectados pelo Assistente de Importação. Os mais importantes são discutidos abaixo:

Conflitos de nome (importação não-complementar)

Um conflito de nome ocorre quando o nome do objeto importado já está em uso. Por exemplo, se você estiver importando um Questionário (por exemplo, o “Customer Survey 2007”), e o nome da pesquisa já estiver em uso, você precisará atribuir um novo nome (por exemplo, “My Survey 2007”) para que possa ser importada. Isso é feito no lado direito do assistente.

Problema de dependência (importação não-complementar)

Um problema de dependência se produz quando o objeto que está sendo importado depende de outro objeto que não foi encontrado, quer no sistema de destino, quer no arquivo que está sendo importado. Por exemplo, se você estiver importando um Questionário e um estilo usado pelo Questionário estiver faltando, você precisará atribuir um novo valor para a dependência para que o Questionário possa ser importado. Aqui, você pode definir o valor como <blank>.

Problema de dependência (importação complementar)

Se uma dependência não puder ser solucionada com a importação em Modo complementar, a importação não poderá ser executada. Por exemplo, se você estiver importando um Questionário e um estilo usado pelo Questionário estiver faltando, a importação não poderá ser executada. Para solucionar este problema, o estilo de Questionário precisa ser importado antes do Questionário, ou Questionário e estilo de Questionário deverão estar presentes no arquivo que está sendo importado.

# Índice


## A

Abre 132
abrir 128, 129, 131, 137, 138, 139, 142, 143
Abrir 128, 129, 131, 132, 137, 138, 139, 142, 143
Abrir item 131
Ação de introdução na página 167, 168
Ação de saída da página 167, 169
Acesso à Web 173
Acesso web do cliente 148, 173, 175
Acrescentar 31
ActivePage 181
ActivePage.NextPage 169
Adição 67, 68, 69, 83, 84, 270, 271
Adicionar 129, 131, 135, 137, 143
Agendar 33
Agrupar 26, 29, 85
Alinhar 49
Alterado por 128
Alterar 132, 138, 139
Alternatives 188
AND 85
Anexo 124
AnswerFormID 181
Anterior 142
Arquivo publicado 124, 278
Arrastar 128
Assistente de modelo de nova mensagem 115
Assistente de novo Questionário 149
assunto 143
Assunto 143
Ativar e-mail 139
Ativar/desativar 139
Atividade 67, 173
Ativo a partir de/até 31
Avançado 145
Azul 138

## B

Barra do explorador 95
Bloqueio 47
Botão Adicionar 129, 131
Botão Copiar/Colar/Área de transferência 137
Botão Editar item 131
Botão OK 129
BroadcastID 181

## C

Caixa de diálogo Adicionar projeto 67
Caixa de diálogo Condição do item 138
Caixa de diálogo Criar novo modelo de e-mail 128, 129
Caixa de diálogo Editar item 131
Caixa de diálogo Imprimir 142
caixa de diálogo Opções 19
Caixa de diálogo Selecionar imagem 133
Caixa de diálogo Visão geral do rastreamento 139
caixa de ferramentas de modelos de mensagem 117
Caixa de ferramentas do diálogo 49
Caixa de saída 99, 118, 145
Campo 83, 86
Cancelar atribuição 272
Carta 128
Categoria 47
Categoria simples 47
CC 143
CCO 143
Célula 179, 191, 192
ChannelName 181
CharSet 143
Chave 184
Chave alternativa 150, 156
Classificação 154, 155
ClearAnswer 184, 188
ClearComment 195
clicar 139
Cliente 138
Clientes 115, 117
Codificar URL 175
Código da moeda 64

Colar 137
Colunas 19, 179, 189
Combinado 129, 135
Comentários 48
Completar 33
Comum 143
Condições 138
Conjunto de estilos 138
consulte 129
Consulte 129
Consulte Sobre as seleções 138
Contar seleção 84
contém 129
Contém 129
Contentor 129
Conteúdo 131, 135
Context 40, 181
Contexto 43, 91, 93
Copiar 34, 37
Copiar/Colar/Área de transferência 129
Cor de fundo 49
Cor do texto 49, 132
Criado 128, 129, 132
criar 128, 142
Criar 128, 129, 142
Criar e-mail 45
Criar guia 17
Criar SMS 47
Criar tarefa 34
Criar tweet 48
Critério 83, 85, 87, 88, 89, 91
Critério da categoria 86, 89
Critério de atividade 88
Critério de lista 91
Critério de mensagem 89
Critério de Rastreamento de E-mail 90
Critério de rastreamento do link 90
Critério de resposta do Questionário 88
Critério de subseleção 91
Criterion 88
Critérios 83, 85, 87, 88, 91
CSS 142, 165, 179
CustDomainID 181
Customer View 81, 82, 84, 95, 98, 115, 118, 148, 272
CustomerID 40, 43, 181
CWA 148, 173

## D

Da Área do Corpo 136
Dados de resposta 178
Data final 64
Data inicial 64
Data inicial/Data final 64
definir 143
Definir 143
Definir Categoria 34
Definir cores personalizadas 49
Desabilitar 142
Desagrupar 85
Desativado 32
Desativar participantes 59
Desativar ramificação 49
Design 81, 82, 91, 92
Designer de diálogo 27, 49, 60, 115
Designer de mensagem 128
Designer de questionário 150
Designer de seleção 19, 82, 83, 84, 85, 86, 91, 92
Designer do modelo da mensagem 117, 142
Dialog Admin 69, 271
Dialog Database 87, 88, 89
Dialog Server 133, 143
Diálogo 26, 28, 34
Diálogo Selecionar colunas 19
Dialogue Admin 116
Dialogue Server 99
Dica de ferramenta/texto alternativo 133
Difusões 276
Distribuição automática 273
Distribuição manual 272
Dividir 33, 34
Domínio 128

## E

e-mail 128, 129, 139, 141, 142, 143
E-mail 34, 45, 85, 89, 91, 99, 115, 121, 128, 129, 131, 133, 138, 139, 141, 142, 143, 145
E-mail do Designer de mensagem 128
E-mail HTML 139, 143
e-mails 143
E-mails 143
E-mails em HTML 128
editar 128, 129, 131, 135
Editar 27, 29, 31, 49, 118, 128, 129, 131, 135, 138
Editar comentário 49
Editar grupo 49
Editar ramificação 49
Elementos 28, 179
Em cascata 165
Endireitar linha 49
Endpoint 193
enviar 143
Enviar 142, 143
ErrorMessage 193
Especifica 143

Especificado 143
Espessura da borda 124
Estilos 179
Estilos de Questionários 179
Etapas/campos 129
Etiquetas de mesclagem 170
EvaluateExpression 181
EvaluateExpressionBool 181
EvaluateExpressionString 181
Evento 33
Excluir 128, 273
Executar 33, 53, 59, 84
Executar opções 33
exibir 129, 133, 143
Exibir 129, 133, 143
Expiração 34, 37, 38, 40, 43, 44, 45, 47, 48
Exportação 178
Exportar dados de resposta 178
Expressão 81, 91, 92, 93, 117, 138

## F

Facebook 121, 128
False 143
Fazer logon novamente 14
Ferramentas de design 49
final 139
Final 139
Fluxo 167
Formulário de resposta 148

## G

Geral 145
Gerenciador de arquivos publicados 278
Gerenciador de mensagens 99
Gerenciador de Mensagens 145
Gestão da relação com o cliente 12
GetAnswerDateTime 184
GetAnswerFloat 184
GetAnswerInt 184
GetAnswerText 184, 188
GetComment 195
GetCustomerData 181
GetSingleChoiceAnswer 184
Grupo 29
Grupo de origem 40
grupos de trabalho 29, 270, 273
Guia Arquivo 14
Guia Formato 116
Guia Página inicial 15
Guia Visualizar 17
Guia Web 17
Guias de faixa do Designer do modelo da mensagem 116

## H

hiperlink 132
Hiperlink 126, 132
Hiperlink e/ou 132
Hiperlinks 116
HTML 98, 115, 116, 118, 128, 139, 142, 143
HTML e-mails 142

## I

ID 19, 29, 32, 49, 59, 69, 81, 92, 116, 141
ID da operação 31
ID da ramificação 32
ID de conteúdo 278
ID do cliente 116
Idioma 173
Imagem 124
Imagem HTML 142
Imagem na Web 124
Imagens 158
Imagens de questão 158
Imagens em e-mail 124
Importar 34, 43
Impressão 19
Imprimir 14, 142
Inquiry 88
inserir 133, 143
Instrução SELECT 92
Instrução SQL personalizada 69
Instruções 160
Interface do Organizador de tarefas 270
IsAnonymous 181
IsAnswered 184, 188, 191, 192, 195
IsNew 181
IsValid 184, 193
Item 137
Item de tabela 135
itens 131
Itens 129, 131, 137, 139
Itens combinados 135
Itens da Área do corpo 129
Itens de imagem 133
Itens de objeto de conteúdo 135
Itens de texto 132
Itens recipientes 136

## J

Janela Adicionar operadores 68

Janela Compilar URL do Questionário 175
Janela Critério de campo 83
Janela de teste 174
Janela Grupo de critério 84
Janela Mover participante 69
janela principal do aplicativo 14
JavaScript 179
JScript.NET 179

## L

Layout 67, 160
Limpar 137
Linhas 156, 189, 192
Link 132
lista com marcadores 132
Log de participante 27, 59
Logon 64, 118, 145

## M

Matriz 156, 179, 181, 189
Menu Copiar/Colar/Área de transferência 137
Menu de itens 129
Menu Designer de diálogo 60
Menu Seleção 91, 93
Menus pop-up da Vista de design 49
Menus popup da vista Executar 59
Mercado 30
mesclar 141, 142, 143
Mesclar 132, 141, 142, 143
Mh_context 69, 93, 119
Mh_customer_id 69, 92, 93, 119
Mh_message_url 143
Mh_participant_id 69, 119
Microsoft Outlook 139
Microsoft Word 34, 98, 99, 119
MIME 143
modelo 142
Modelo 43, 45, 48, 89, 115, 116, 118, 142, 143
Modelo Principal 129
modelos 140
modelos de e-mail 129
Modelos de e-mail 129
Modelos de e-mail do Designer de mensagem 128
modelos de e-mail novos 129
Modelos de mensagem 38, 98
Modelos de mensagens 116, 118
modelos principais 139
Modelos principais 129, 139
Modo de expressão 81
Modo de tela inteira 132
modo Expressão 91
Modo SQL 82, 92
Módulo Designer de mensagem 128
Módulos da Web 115, 117
Mostrar ícones de execução 49
Mostrar IDs do componente 49, 59
Mostrar opções de execução como ícones 59
Mover 34, 37, 40, 48, 66, 69
Mover participantes 59
Movimento automático 69
multiopções 153

## N

Não configurado 131
NextPage 193
Nome 128
Nome de usuário 69
Normal 143
Nota 34, 64, 82, 85, 88, 91
Novo 17
Novo e-mail 128, 129
novos itens 131
Novos itens 131

## O

O objeto de Question 184
Objeto de Alternative 188
Objeto de Cell 192
Objeto de Column 191
Objeto de Matrix 189
Objeto de Page 193
Objeto de Row 191
Objeto de Section 195
Observação 133
Opções avançadas 69
Opções das amostras 84
Opções de Testagem de Questionário 174
Opções de teste 141
Opções do Visual Dialogue 19
operação Criar carta 38
Operação Criar tarefa 38
Operação de telemarketing 67
operação Desativar 43
operação Dividir 40
Operação do Facebook 43
Operação do Twitter 48
operação Enviar e-mail 45
Operação Enviar SMS 47
operação Mover 43
Operação Selecionar 44
Operações 28, 31, 34, 43
Operadores 66, 68

Operadores legais 68
OR 85
ordem 143
Ordem 32, 143
Organizador de tarefas 19, 270
Origem da figura 133

## P

Padrão 138
PageText 193
PageTextIsHtml 193
Página de pesquisa 81
Páginas 161, 163, 167, 181
Parâmetros 69
Parâmetros de controle 121, 143
Partes 143
Partes do item 129
Participantes 27, 59, 69
ParticipantID 181
Peças 129
pergunta 154, 155
Pergunta 150, 151, 152, 153, 156, 163, 164, 170
Pergunta simples 152
Perguntas da página 163
Pesquisar 128
Posicionamento da questão 164
Posicionamento de imagem 165
Postagem no mural do Facebook 43
Primeiro 142
Principais navegadores de componentes 18
Principal 128, 138
Projetos de telemarketing 67, 69
Propriedades de modelos de mensagem 118
Propriedades do grupo 29
Propriedades do modelo 145
Próximo 142

## Q

Questionário 64, 67, 148, 149, 150, 156, 161, 163, 173, 177, 179, 181
QuestionnaireID 181

## R

Ramificações 28, 32, 43
rastreamento 139
Rastreamento 139
Rastreamento de e-mail 126
Rastreamento de link em e-mail 126
Razões 69
Reaplicar 139
Recebimento 34, 45, 47
Receive response Operation 44
Reconectar 14
Recuo à esquerda 132
Refaz/Repete 132
Registro de execução 59
Reiniciar 133
Relatório 177
Relatório de Questionário 177
Remove 132
Remover 67, 68, 69
Respondedor 148
Responder 33
respostas 143
Respostas 143
Resumo 270
Resumo de execução 59
Resumo de participante 59
Resumo histórico 59
RTF 116, 118

## S

Salvar 14
Script Object Model 179
seção 151
Seção 163, 181, 195
Seleção 80, 81, 84, 95, 138
Seleção da amostra 84
Selecionar 31, 32, 33, 34, 83, 131, 138, 270
Selecionar Colunas 18
SELECT-statement 93
Selection Designer 81
Serviço para envio de mensagens 99
SetAnswerBool 184, 188
SetAnswerDateTime 184
SetAnswerFloat 184
SetAnswerInt 184
SetAnswerText 184, 188
SetComment 195
Skip 193
Sms 128
SMS 34, 47
Sobre 128
Sobre o Visual Dialogue 12
SOM 179
spam 143
Spam 129, 142, 143
Spamrating 142, 143
SQL 66, 69, 81, 82, 91, 92, 93, 116, 119
SQL personalizado 117, 119
Status da chamada 67
Stylesheet 165

Substituir 165

## T

Tabela 131
Tamanho 49
Tarefas 29
Taxa de spam 143
Telemarketing 34, 65, 66, 67, 68, 69, 148
Telemarketing Operation 48
Testar 138, 142
Testar SQL 116, 119
Teste de Questionário 174
Texto alternativo 124
Tipo 31
Tipo de célula 156
Tipos de documentos 98, 118
Tipos de grupo 49
Tipos de grupos 30
Tipos de item 128
Tipos de operação 34, 49
True 143
Tweet 48
Twitter 121, 128

## U

URL 124, 133, 143, 175
URL de logon 175
URL do Questionário 175
Usar caixa de saída 118, 145
Usar Objetos de Conteúdo 282
Usuários 33, 59, 273
usuários de grupos de trabalho 271
utilizar 143
Utilizar 142, 143
Utilizar Item 131, 138

## V

Validade fixa 40
validar 143
Validar 143
Valor 83
Verificar 138
visão geral 139
Visão geral 139
Visão geral de modelos 128
Vista de design 27, 28
Vista Errôneo 99
Vista Executar 27, 53
Vista Layout 159, 174
Vista Texto de modelo de mensagem 118
Visual Dialogue 12, 14, 17, 19, 26, 29, 32, 49, 68, 69, 80, 81, 82, 86, 95, 98, 99, 116, 117, 129, 138, 270
Visualização 84, 273
Visualizar página 174
Visualizar participantes 59

## W

Web Portal 128
Word 38, 45, 116